

ПРО РОБОТУ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

За січень-грудень 2022 року до Головного управління надійшло 13048 звернень громадян, що на 22% менше, ніж за аналогічний період 2021 року (16719 звернень).

Під час особистого прийому до керівництва Головного управління звернувся 91 відвідувач, що на 26,4% більше порівняно з 2021 роком (72 звернення).

Якісний аналіз кожного звернення показав, що основна частина звернень надійшла від пенсіонерів з числа військовослужбовців і стосується питання перерахунку пенсії, виконання рішень суду та виплати заборгованості по рішеннях суду.

У своїх зверненнях, в тому числі й на особистих прийомах, громадяни найчастіше порушували питання щодо перевірки правильності призначення та проведення перерахунків пенсій – 5951 звернення (45,6% від загальної кількості звернень); виконання рішень судів – 3107 звернення (23,8%); визначення права на призначення пенсії – 342 звернення (2,6%); перевірка пенсійних виплат на виконання рішень суду – 246 звернень (1,9%); роз'яснення окремих норм діючого пенсійного законодавства – 221 звернення (1,7%); витребування довідок та інших матеріалів – 163 звернення (1,2%); індексації пенсії – 121 звернення (1%) тощо.

Протягом звітної періоду Головним управлінням забезпечено розгляд 748 звернень до Урядової телефонної «гарячої лінії» (2447 за звітний період 2021). Всі звернення оперативно розглянуті спеціалістами, заявники отримали вичерпні письмові відповіді на поставлені питання.

Кількість повторних звернень громадян зменшилася на 55,2% (135 проти 301). Також зменшилась кількість колективних звернень на 70% (3 проти 10).

Зафіксовано збільшення кількості електронних звернень, які надсилаються на адресу електронної пошти Головного управління – 1216, що на 43,4% більше у порівнянні з 2021 роком (848 звернень) та через вебпортал електронних послуг – 1708, що на 10,7% більше порівняно з 2021 роком (1543 звернень).

З метою зменшення кількості звернень громадян та попередження повторних їх випадків у органах Фонду області постійно діють «гарячі» телефонні лінії, в ході яких надається інформаційна, правова, консультативно - роз'яснювальна допомога з вирішення нагальних питань заявників. Упродовж 2022 року спеціалістами сервісних центрів проконсультовано більше 410 тис. осіб в ході проведення особистих прийомів та надано більше 72 тис. консультацій в телефонному режимі.

В стадії розгляду знаходиться 146 звернень без порушення терміну розгляду. В деяких випадках направлено додаткові запити в різні організації та установи для отримання інформації та підготовки остаточної відповіді. З метою більш повного надання роз'яснень заявникам 11 листів скеровано за належністю.