

ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Головним управлінням Пенсійного фонду України в Полтавській області постійно здійснюється розгляд звернень громадян, які надходять на особистих прийомах, засобами поштового зв'язку, з використанням мережі Інтернет (електронні звернення), за допомогою вебпорталу Пенсійного фонду України, а також через контактний центр Державної установи «Урядовий контактний центр».

За I півріччя 2024 року до Головного управління надійшло 11961 звернення громадян, що на 15,2 % менше, ніж за аналогічний період минулого року (14100).

Питання, які порушували заявники, стосувалися, зокрема, індексації пенсії, правильності застосування чинного законодавства при призначенні і виплаті пенсій, надбавок, підвищень та доплат відповідно до законів України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, “Про державну службу”, “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”, “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб” та окремих постанов Кабінету Міністрів України.

У більшості звернень, як письмових, так і отриманих на особистому прийомі, порушувалися питання щодо:

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії – 4375 звернень (36,6 % від загальної кількості);
- виконання рішень суду – 1950 (16,3% від загальної кількості звернень);
- визначення права на призначення житлової субсидії та пільги – 1069 (9% від загальної кількості звернень);
- щодо перерахунку житлової субсидії а нарахованої суми пільг – 822 (6,9% від загальної кількості звернень);
- своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати – 567 (4,7% від загальної кількості звернень);
- індексації пенсії – 513 (4,3% від загальної кількості звернень);
- інші – 2665 (22,2% від загальної кількості звернень).

На особистих прийомах громадян, проведених керівництвом Головного управління отримали консультації 99 громадянина.

За січень-червень 2024 року Головним управлінням забезпечено розгляд 1397 звернень до Урядової телефонної «гарячої лінії» (1535 за звітний період 2023 р.). Всі звернення оперативно розглянуті спеціалістами, заявники отримали вичерпні письмові відповіді.

Кількість електронних звернень у звітному періоді становить 3624 (30,3 % загальної кількості звернень), які надсилаються на адресу електронної

пошти Головного управління – 1572 та через вебпортал електронних послуг – 2052.

З метою зменшення кількості звернень громадян та попередження повторних їх випадків у Головному управлінні постійно діють «гарячі» телефонні лінії, за допомогою яких надається інформаційна, правова, консультативно - роз'яснювальна допомога. Протягом звітного періоду спеціалістами сервісних центрів проконсультовано більше 227 тис. осіб в ході проведення особистих прийомів та майже 30 тис. осіб в телефонному режимі.

Разом з тим проведено 115 виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років, за місцем їх проживання/перебування.

У Головному управлінні постійно забезпечується контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян.