

ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Діяльність Головного управління Пенсійного фонду України в Полтавській області (далі – Головне управління) завжди спрямована на об'єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їхнього виконання та вирішення порушених у зверненнях питань.

За січень-вересень 2024 року до Головного управління надійшло 16 423 звернень громадян, що на 27,1 % менше, ніж за аналогічний період минулого року (22 517).

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

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії – 6164 звернень (37,5 % від загальної кількості);
- виконання рішень суду – 2631 (16 % від загальної кількості звернень);
- визначення права на призначення житлової субсидії та пільги – 1320 (8 % від загальної кількості звернень);
- щодо перерахунку житлової субсидії та нарахованої суми пільг – 1097 (6,7 % від загальної кількості звернень);
- своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати – 720 (4,3% від загальної кількості звернень);
- індексації пенсії – 595 (3,6% від загальної кількості звернень);
- інші – 3896 (23,9% від загальної кількості звернень).

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. Упродовж звітного періоду спеціалістами сервісних центрів проконсультовано майже 366 тис. осіб у ході проведення особистих прийомів та більше 42 тис. осіб у телефонному режимі.

Разом з тим проведено 200 виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років, за місцем їх проживання/перебування.

За січень-вересень 2024 року Головним управлінням забезпечено розгляд 1761 звернення до Урядової телефонної «гарячої лінії» (2903 за звітний період 2023 р.). Усі звернення оперативно розглянуті спеціалістами, заявники отримали вичерпні письмові відповіді.

Кількість електронних звернень у звітному періоді становить 5197 (31,6 % загальної кількості звернень), які надсилаються на адресу електронної пошти Головного управління – 2208 та через вебпортал електронних послуг – 2989.

На особистих прийомах громадян, проведених керівництвом Головного управління, отримали консультації 125 громадян.

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