

ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

У 2024 році спеціалістами Головного управління зареєстровано 22 101 звернення громадян, які надійшли поштою, за допомогою електронної пошти, через вебпортал ПФУ, «Урядову гарячу лінію» та КБУ «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради, а також на особистих прийомах. Кількість звернень громадян у порівнянні з 2023 роком (30975) зменшилась на 28,6%.

За результатами аналізу встановлено, що найбільше звернень надійшло з питань:

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії – 8253 звернення (37,3 % від загальної кількості);
- виконання рішень суду – 3202 (14,5 % від загальної кількості звернень);
- визначення права на призначення житлової субсидії та пільги – 1943 (8,8 % від загальної кількості звернень);
- щодо перерахунку житлової субсидії та нарахованої суми пільг – 1589 (7,2 % від загальної кількості звернень);
- своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати – 948 (4,3% від загальної кількості звернень);
- індексації пенсії – 675 (3% від загальної кількості звернень);
- інші – 5791 (24,9% від загальної кількості звернень).

За підсумками моніторингу соціального стану заявників 80,3 % складають звернення від пенсіонерів, з них 43,7 % – від пенсіонерів з числа військовослужбовців, 0,6 % – від працюючих громадян та підприємців, 19,1% – від інших громадян.

На особистих прийомах громадян, проведених керівництвом Головного управління, отримали консультації та відповіді на звернення 159 громадян.

Фахівці Головного управління у звітному періоді забезпечили розгляд 2273 звернень громадян, що надійшли з Державної установи «Урядовий контактний центр».

Кількість електронних звернень у звітному періоді становить 7117, які надсилаються на адресу електронної пошти Головного управління – 2965 та через вебпортал електронних послуг – 4152.

За звітний період Головним управлінням отримано і розглянуто 10 скарг на дії посадових осіб, при перевірці яких викладені факти не підтвердилися.

Як позитив, необхідно відзначити збільшення висловлених заявниками подяк працівникам Головного управління за вирішення порушених питань – 21.

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 звітнього періоду спеціалістами сервісних центрів проконсультовано майже 483 тис. осіб у ході проведення особистих прийомів та більше 64 тис. осіб у телефонному режимі. Разом з тим проведено 303 виїзні

прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та громадян, яким виповнилося 80 і більше років, за місцем їхнього проживання/перебування.

У 2024 році на розгляд до Головного управління надійшло 384 повторні звернення, що на 17,9% менше ніж за аналогічний період минулого року. У переважній більшості розглянутих повторних звернень заявники порушували питання щодо: призначення або правомірності відмови в призначенні пенсії, обчислення страхового стажу, перевірки правильності нарахування розміру пенсії та перерахунку пенсії, у тому числі надбавок та доплат, виконання рішень суду, призначення, перерахунку та своєчасності виплати житлової субсидії, пільги.

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