

ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ЗА 3 МІСЯЦІ 2025 РОКУ

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 січень-березень 2025 року до Головного управління надійшло 5807 звернень громадян, що на 18,5 % менше, ніж за аналогічний період минулого року (7124).

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, нарахування та виплати субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива та скрапленого газу.

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

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії – 2627 звернень (45,2 % від загальної кількості);
- визначення права на призначення житлової субсидії та пільги – 565 (9,7 % від загальної кількості звернень);
- виконання рішень суду – 558 (9,6 % від загальної кількості звернень);
- індексації пенсії – 387 (6,7% від загальної кількості звернень);
- щодо перерахунку житлової субсидії та нарахованої суми пільг – 332 (5,7 % від загальної кількості звернень);
- своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати – 142 (2,4% від загальної кількості звернень);
- інші – 1196 (20,7% від загальної кількості звернень).

На особистих прийомах громадян, проведених керівництвом Головного управління отримали консультації та відповіді на звернення 35 громадян.

За січень-березень 2025 року Головним управлінням забезпечено розгляд 436 звернень до Урядової телефонної «гарячої лінії» (924 за звітний період 2024 р.). Всі звернення оперативно розглянуті спеціалістами, заявники отримали вичерпні

письмові відповіді.

Кількість електронних звернень у звітному періоді становить 2030 (35 % загальної кількості звернень), які надсилаються на адресу електронної пошти Головного управління – 836 та через вебпортал електронних послуг – 1194.

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 січня-березня 2025 спеціалістами сервісних центрів проконсультовано більше 125 тис. осіб в ході проведення особистих прийомів та майже 18 тис. осіб в телефонному режимі.

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