



**ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ**  
**ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**  
**В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**  
**НАКАЗ**

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Дніпро

№ \_\_\_\_\_

**Про стан виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області Закону України «Про звернення громадян»**

Заслухавши доповідь першого заступника начальника Головного управління Дуксової Л. В. про виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (далі - Головне управління) Закону України «Про звернення громадян» колегія відмічає.

Протягом 11 місяців 2023 року до Головного управління надійшло 52669 звернень громадян, що на 73,6% (22330) більше ніж за відповідний період 2022 року (30339).

Основна кількість звернень, які надходять до Головного управління, – це письмові. Протягом січня - листопада 2023 року до Головного управління надійшло 31306 письмових звернень, що на 67,7 % (12640) більше ніж за 11 місяців 2022 року (18666).

Засобами вебпорталу Пенсійного фонду України за січень - листопад 2023 року звернулось 13462 громадянина, що на 41,6 % (3955) більше ніж за відповідний період минулого року (9507).

Розглянуто 6895 звернень, які надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», що у 3,6 разів більше ніж за 11 місяців 2022 року (1900).

Значно збільшилась кількість звернень, які надійшли з багатоканальної телефонної лінії «Гаряча лінія голови облдержадміністрації». Протягом січня - листопада 2023 року до Головного управління надійшло 1006 таких звернень, що майже у 3,8 разів більше ніж за відповідний період 2022 року (266).

За результатами аналізу звернень, що надійшли до Головного управління, встановлено, що найбільшу кількість звернень опрацьовано спеціалістами управління обслуговування громадян 66,9 % (35260), управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг 23,9% (12573), управління з питань виплат 6,2 % (3264), управління інформаційних систем та електронних реєстрів 1,8% (965), та інших управлінь 1,2 % (607).

Найчастіше у зверненнях громадян домінували питання: перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, у тому числі надбавок,



Козак Юрій Іванович

КНЕДП ДПС

93DE3877B77A4770524EF5BCF4D003AF6C4FB58F462489BBB823A8713B81C7BF01

27.12.2023

Головне управління ПФУ в  
Дніпропетровській області



27.12.2023 2693

доплат – 27,8 % (14627 звернень), підвищення розміру пенсії – 14,2% (7491 звернення), виконання рішень судів – 11,7% (6180 звернень), роз'яснення пенсійного законодавства – 8% (4202 звернення), визначення права на призначення житлової субсидії – 4,8% (2528 звернень), витребування довідок та інших матеріалів – 3,5% (1855 звернень), інші питання – 30% (15786 звернень).

Основна категорія громадян, що звертаються, – пенсіонери. За січень - листопад 2023 року до Головного управління звернулося 43645 отримувачів пенсій, що складає 82,9 % від загальної кількості звернень. З них 24886 (57%) – пенсіонери з числа військовослужбовців, 14737 (33,8%) - пенсіонери за віком, 2448(5,6%) – пенсіонери, які отримують пенсію по інвалідності, 1032 (2,4%) – пенсіонери, які отримують пенсію в разі втрати годувальника, 542 (1,2%) – інші пенсіонери.

Враховуючи вищевикладене,

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Інформацію про виконання у Головному управлінні Закону України “Про звернення громадян” за 11 місяців 2023 року взяти до відома.

2. Керівникам структурних підрозділів посилити контроль за своєчасним, об'єктивним та якісним розглядом звернень громадян спеціалістами Головного управління.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступників начальника Головного управління за напрямком роботи.

**Начальник  
Головного управління**

**Юрій КОЗАК**