



**ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Н А К А З

від _____ 2020 р.

Запоріжжя

№ _____

**Про стан розгляду в Головному
управлінні Пенсійного фонду України
в області звернень громадян**

Колегія при начальнику Головного управління, заслухавши інформацію заступника начальника Головного управління – начальника управління обслуговування громадян Мурашко Н.А. про стан розгляду звернень громадян, відмітила, що в області налагоджено чітку систему прийому та розгляду звернень.

З початку року до Головного управління Пенсійного фонду в області надійшло 12618 звернень, що на 18,5 % менше, ніж за відповідний період минулого року (15474 звернення), у тому числі:

– письмових – 3868, що на 14,3 % більше ніж за відповідний період минулого року (3383);

– електронних – 720, що в 2,3 рази більше ніж за відповідний період минулого року (309);

– з Державної установи «Урядовий контактний центр» – 1768, що на 30,3 % менше ніж за відповідний період минулого року (2537);

– з вебпорталу Пенсійного фонду України - 2795, що у 5,2 рази більше ніж за відповідний період минулого року (533);

Значно збільшилась кількість звернень, які надані заявником особисто з 913 до 1723 (в 1,9 рази в порівнянні з відповідним періодом минулого року).

Абсолютна більшість письмових звернень індивідуальні.

В своїх зверненнях громадяни найчастіше порушували питання щодо правильності призначення та перерахунку пенсії – 39,0 % від загальної кількості, роз'яснення норм чинного законодавства – 12,7 %, отримання довідок та матеріалів з пенсійних справ – 12,2 %.

Головним управлінням Пенсійного фонду України в області здійснювалися комплексні заходи, спрямовані на створення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на письмові звернення, оперативне вирішення проблем, які турбують жителів регіону. Робота спрямовувалася на безумовне виконання Закону України «Про звернення громадян».

Головне управління ПФУ в
Запорізькій області



У продовж звітнього періоду забезпечено якісний, всебічний та своєчасний розгляд звернень громадян.

З метою упередження повторних звернень громадян проводиться інформаційно – роз'яснювальна робота через ЗМІ. Оновлюється інформація на стендах сервісних центрів про зміни в законодавстві. На вебпорталі Пенсійного фонду регулярно розміщується інформація щодо стану пенсійного забезпечення в області.

В кожному сервісному центрі Головного управління працюють «гарячі» телефонні лінії, послугами яких скористалось 69252 особи, що більше на 56%, ніж за звітний період 2019 року (38513).

Враховуючи вищезазначене, з метою підвищення якісного рівня роботи зі зверненнями громадян, на виконання рішення колегії при начальнику Головного управління від 28.12.2020 року протокол № 6

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію щодо стану розгляду в Головному управлінні Пенсійного фонду України в області звернень громадян взяти до відома.

2. Першому заступнику начальника, заступникам начальника, керівникам структурних підрозділів, начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів):

1) забезпечити якісний і всебічний розгляд звернень громадян, неухильно дотримуватись строків їх розгляду;

2) проводити активну інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо змін в пенсійному законодавстві;

3) продовжити роботу щодо популяризації дистанційних форм обслуговування громадян, новітніх сервісів Пенсійного фонду.

3. Заступнику начальника Головного управління - начальнику управління обслуговування громадян Мурашко Н. А., заступнику начальника управління-начальнику відділу розгляду звернень Голуб В. О., заступнику начальника управління-начальнику відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян Воронцовій І. В.:

1) аналізувати тематику звернень громадян, для подальшого узагальнення і внесення пропозицій в планування та проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;

2) тримати на постійному контролі роботу «гарячих» телефонних ліній;

3) забезпечити підвищення кваліфікаційного рівня працівників шляхом проведення Інтернет-конференцій, навчальних семінарів, тренінгів тощо.

4. Вважати таким, що втратив чинність наказ Головного управління від 16.08.2019 року № 270 «Про стан виконання в органах Пенсійного фонду України в області Закону України «Про звернення громадян».

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління - начальника управління обслуговування громадян Мурашко Н. А.

Начальник Головного управління

Світлана ЖМУРКО



Жмурко Світлана Олексіївна

КНЕДП - ІДД ДПС

1CCD191DBF45D4EE56D1BB2EA3390B188E1CC1F3F06A0A30C98BCBABFB6160D301

30.12.2020