



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від _____ 20__ р. Северодонецьк № _____

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

Діяльність Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області (далі – Головне управління) протягом 11 місяців 2021 року була спрямована на забезпечення виконання законів України, сприяння втіленню їх у життя, зміцнення їх авторитету, охорону прав, свобод і законних інтересів громадян.

Розгляд стану роботи зі зверненням громадян в Головному управлінні показує наступне:

Взагалі, від заявників (поштою, особисто, електронною поштою, факсом) надійшло 4516 звернень, з них:

особисто – 1102 або 14 % від загальної кількості;

поштою – 964 або 12 % від загальної кількості;

електронною поштою – 484 або 6% від загальної кількості;

через інші засоби зв'язку (факсом, телефоном тощо) – 18 або 0,2 % від загальної кількості;

від уповноваженої особи – 6 або 0,1% від загальної кількості;

через ВЕБпортал Пенсійного фонду України – 1706 або 21,6 % від загальної кількості;

від вищих органів влади надійшло 236 або 3 % від загальної кількості звернень.

Як свідчить аналіз надходження звернень від заявників протягом звітного періоду у порівнянні з аналогічним періодом минулого року спостерігається збільшення кількості звернень на 9,6 % (4081). Найбільша кількість письмових звернень від заявників надійшла від мешканців м. Северодонецька (532), найменша – від мешканців м. Кремінна (39).

Через Державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 1501 звернення. Кількість таких звернень також зросла у порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 16 % (1294).

Водночас спостерігається зменшення загальної кількості з 10948 станом на 01.12.2020 до 7895 станом на 01.12.2021 за рахунок зменшення звернень громадян на особистих, виїзних прийомах та на гарячу телефонну лінію.



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП - ІДД ДПС

C4EB9C302804DE1070934FDDA06569347B563D5E59391C0B7283F1AE922414C301

22.12.2021

Головне управління ПФУ в
Луганській області



22.12.2021 1217

Особистий прийом громадян проводиться керівним складом Головного управління відповідно до затверджених графіків. На особистих прийомах керівництва прийнято 1073 особи, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року менше на 60,5 % (2715).

Протягом 11 місяців 2021 року регулярно здійснювались виїзні прийоми керівництва Головного управління, зустрічі з трудовими колективами. Особливу увагу приділено громадянам та установам, організаціям, які розташовані у віддалених населених пунктах області. Користуючись такою можливістю, громадяни мають нагоду оперативно отримати роз'яснення з питань пенсійного забезпечення та інформацію щодо діяльності органів Пенсійного фонду України. Протягом звітнього періоду на виїзних прийомах керівництвом прийнято 805 осіб, що в порівнянні з аналогічним періодом минулого року менше на 71,8 % (2856).

На телефонну "гарячу" лінію за звітний період 2021 року зателефонувало та отримало консультацію 38569 осіб, що в порівнянні з відповідним періодом минулого року менше на 1,6 % (39139). Найбільшу консультацій засобами телефонного зв'язку надано відділом обслуговування громадян № 6 у (смт Новоайдар) – 3858 дзвінків, найменша – відділом обслуговування громадян № 3 (м. Кремінна) – 777 телефонних дзвінків.

Спеціалістами управліннь Фонду проводяться виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, осіб з інвалідністю по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років. За звітний період здійснено 660 таких виїздів. Найбільша кількість виїздів в м. Рубіжне (196), найменша – в м. Старобільську (3).

До відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Головного управління протягом 11 місяців 2021 року звернулось 183363 особи. Найбільша кількість відвідувачів звернулась до відділу обслуговування громадян № 9 (м. Северодонецьк) – 35358, найменша – до відділу обслуговування громадян № 2 (смт Білокуракине) – 4922 особи.

Аналіз звернень громадян показує, що в основному запитувачі звертались з питань роз'яснення діючого пенсійного законодавства (2530), перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в тому числі надбавок і доплат (1274), підвищення розміру пенсії (584).

У період з 01.01.2021 по 30.11.2021 в Головному управлінні зареєстровано 14 повторних звернень, що становить 0,17 % від загальної кількості звернень. Всі повторні звернення були ретельно розглянуті та проаналізовані, пенсія заявникам призначена відповідно до вимог чинного законодавства, про що їх було повідомлено.

Враховуючи вищезазначене та з метою покращення організації роботи зі зверненнями громадян в Головному управлінні

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника Управління адміністративного забезпечення Ветрової О. М. взяти до відома.

2. Начальнику Управління адміністративного забезпечення (Ветровій О. М.):

1) забезпечити контроль за додержанням законодавства про звернення громадян шляхом проведення щоденного моніторингу питань, поставлених у зверненнях;

2) запровадити контроль щодо запобігання безпідставної передачі звернень іншим державним органам.

3. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.):

1) забезпечити реалізацію передбачених законодавством прав осіб, які звертаються до управлінь Фонду;

2) проаналізувати ефективність розгляду звернень громадян у звітному періоді, вжити заходів щодо усунення причин, які породжують повторні звернення;

3) продовжувати практику виїзних прийомів, відвідувань на дому осіб з обмеженими можливостями за їх викликом.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Нікітіну Т. А.

**Начальник
Головного управління**

Ольга ШАРУНОВА