



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Северодонецьк

№ _____

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

Впродовж 11 місяців 2022 року діяльність Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області (далі – Головне управління) щодо роботи зі зверненнями громадян була спрямована на забезпечення виконання законів України, сприяння втіленню їх у життя, зміцнення їх авторитету, охорону прав, свобод і законних інтересів громадян.

За період з 01.01.2022 по 30.11.2022 в Головному управлінні всього зареєстровано 4837 звернень, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року менше на 38,7% (7895).

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

взагалі, від заявників (особисто, від уповноваженої особи, поштою, електронною поштою, інші засоби зв'язку (факс, телефон тощо), через вищі органи влади та організації) надійшло 4450 звернень, з них:

- особисто – 134 або 2,8% від загальної кількості;
- поштою – 42 або 0,9% від загальної кількості;
- електронною поштою – 607 або 12,5% від загальної кількості;
- інші засоби зв'язку (факс, телефон тощо) – 121 або 2,5% від загальної кількості;
- від уповноваженої особи – 32 або 0,7% від загальної кількості;
- через вебпортал Пенсійного фонду України – 2798 або 57,84% від загальної кількості;
- через вищі органи влади та організації – 716 або 14,8% від загальної кількості;

Через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 387 звернень громадян. Кількість таких звернень зменшилась у порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 74,2% (1501).



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП - ІДД ДПС

3E2783FD860C81004D2BFFB1A24425374D60A1ACB8DC3E44EADF7B7BBF08D79201

22.12.2022

Головне управління ПФУ в
Луганській області



22.12.2022 290

В режимі робочого дня на «гарячу» телефонну лінію Головного управління, впродовж 11 місяців 2022 року зателефонувало та отримало консультації 11469 осіб, що складає менше на 29,7% (38569) минулорічного показника.

Протягом 11 місяців 2022 року спеціалістами Головного управління проведено 36 (660) виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

За звітний період працівниками Головного управління надано консультацій, роз'яснень, послуг 40146 особам (183363).

Аналіз звернень громадян показує, що в основному запитувачі звертались з питань роз'яснення діючого пенсійного законодавства (1338), виплати пенсії через банк (869), перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в т.ч. надбавок, доплат (573), щодо заборгованості з пенсійних виплат (557), виконання рішень судів (394).

У період з 01.01.2022 по 30.11.2022 в Головному управлінні зареєстровано 2 (14) повторних звернення, що становить 0,04% від загальної кількості звернень. Усі повторні звернення були ретельно розглянуті та проаналізовані, пенсії заявникам призначені 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 заступника начальника Управління обслуговування громадян Горбатенко О. Є. взяти до відома.

2. Начальнику Управління адміністративного забезпечення (Ветровій О. М.) запровадити контроль за негайною передачею звернень іншим державним органам, у випадках, коли питання не відносяться до компетенції Головного управління.

3. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.), начальнику Управління з питань виплати пенсій, житлових субсидій та пільг (Пастушок О. В.), начальникам самостійних структурних підрозділів:

3.1. забезпечити безумовну реалізацію передбачених законодавством прав осіб, які звертаються до Головного управління у будь-який зручний спосіб;

3.2. вжити заходів щодо скорочення терміну підготовки відповідей на звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення.

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

Начальник Головного управління

Ольга ШАРУНОВА