



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Северодонецьк

№ _____

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

Впродовж 11 місяців 2023 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 01.01.2023 по 30.11.2023 в Головному управлінні зареєстровано 8011 звернень, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року більше на 61 % (4992).

Розгляд стану роботи зі зверненнями громадян в Головному управлінні показує, що за звітний період від заявників надійшло:

- особисто, від уповноваженої особи, поштою, електронною поштою, іншими засобами зв'язку (факс, телефон тощо), через вищі органи влади та організації) - 7702 звернення, з них:

- через вебпортал Пенсійного фонду України – 5425 або 67,7 % від загальної кількості;

- через вищі органи влади та організації – 1222 або 15,3 %;

- електронною поштою – 867 або 10,8 %;

- поштою – 97 або 1,2 %;

- від уповноваженої особи – 80 або 1 %;

- особисто – 9 або 0,1 %;

- інші засоби зв'язку (факс, телефон тощо) – 2 або 0,1 % від загальної кількості;

- через державну установу «Урядовий контактний центр» 309 звернень громадян.

Аналіз звернень громадян показує, що основна тематика звернень була наступною:

- роз'яснення діючого пенсійного законодавства — 1026 або 21,8 %;

- взяття на облік / поновлення або продовження виплати пенсії - 777 або 16,5 %;



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП - ІДД ДПС

3E2783FD860C81004D2BFFB1A24425374D60A1ACB8DC3E44EADF7B7BBF08D79201

28.12.2023

Головне управління ПФУ в
Луганській області



28.12.2023 334

- виконання рішень судів - 400 або 8,5 %;
- правомірності припинення виплати пенсії - 386 або 8,2 %;
- витребування довідок та інших матеріалів - 275 або 5,8 %;
- перевірки довідок правильності призначення та перерахунку пенсії, в т. ч. надбавок, доплат - 265 або 5,6 % від загальної кількості.

В режимі робочого дня на «гарячу» телефонну лінію Головного управління впродовж 11 місяців 2023 року зателефонувало та отримало консультації 21152 особи, що складає більше на 84 % (11469) минулорічного показника.

Основні питання за трьома телефонними «гарячими» лініями:

- взяття на облік / поновлення або продовження виплати пенсії — 2587 або 12,2 %;
- своєчасність виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати — 2447 або 11,6 %;
- роз'яснення пенсійного законодавства — 2345 або 11,1 %;
- визначення права на призначення пенсії — 1380 або 6,5 %;
- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в т. ч. надбавок, доплат — 1220 або 5,8 %.

Моніторинг за звітний період «Зворотного зв'язку» показав що за здійсненими 992 зворотними дзвінками за телефонами додзвонювачів до Контакт-центру Головного управління 832 абоненти (99 %) надали позитивну оцінку якості обслуговування, 8 абонентів (1 %) якістю обслуговування задоволені частково, 152 абоненти не відповіли на дзвінок, що може бути пов'язано з тим, що особи проживають за кордоном або на тимчасово окупованій території, де зв'язок нестабільний.

Забезпечено дієвий контроль за недопущенням надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, створено систему заходів щодо забезпечення неухильного дотримання термінів, установлених законодавством. Усі звернення розглянуті з дотриманням вимог чинного законодавства та в установлений законом термін.

Протягом 2023 року підписано 16 угод про співпрацю між Головним управлінням та уповноваженими організаціями Луганської області з надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян, реалізовано можливість здійснення прийомів у 18 місцях дислокації в режимі офлайн, а де це унеможливлено - за 9 місяцями дислокації до онлайн прийомів (за допомогою корпоративного ZOOMу Головного управління). За 11 місяців 2023 проведено 443 інформаційні кампанії, на яких надано консультації 3519 особам. Разом з тим слід зауважити, що особистих прийомів громадян начальником управління та його заступниками не здійснювалося взагалі.

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

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника Управління обслуговування громадян Горбатенко О. Є. взяти до відома.
2. Для забезпечення можливості реалізації права на звернення громадян до керівництва Головного управління, започаткувати їх особисті прийоми в ХАБах, що розташовані в м. Києві, м. Львів та м. Черкаси.
3. Начальнику Управління адміністративного забезпечення (Тодорову В. С.), у випадках, коли питання не відносяться до компетенції Головного управління, продовжувати провадити контроль за негайною передачею звернень іншим державним органам.
4. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.), начальникам самостійних структурних підрозділів:
 - 4.1. забезпечити належну організацію процесу обслуговування осіб, які звертаються за консультаційними послугами на «гарячу» телефонну лінію Головного управління, до уповноважених організацій Луганської області, з якими укладено Угоди про співпрацю чи у будь-який інший зручний спосіб;
 - 4.2. забезпечити об'єктивний, всебічний і своєчасний розгляд звернень громадян. Вжити дієвих заходів щодо скорочення терміну підготовки відповідей на звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення.
5. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.), керівникам сервісних центрів популяризувати форми звернення на електронну пошту, на телефонні «гарячі» лінії Головного управління, через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України.
6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Нікітіну Т. А.

Начальник Головного управління

Ольга ШАРУНОВА