



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Сіверськودонецьк

№ _____

**Про організацію дистанційного обслуговування
та аналіз розгляду звернень громадян**

Впродовж 11 місяців 2024 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 01.01.2024 по 30.11.2024 в Головному управлінні зареєстровано 9523 звернення, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року більше на 19 % (8011) та на 91 % (4992) більше чим в звітному періоді 2022 року.

Розгляд стану роботи зі зверненнями громадян в Головному управлінні показує, що враховуючи роботу в дистанційному режимі, переважна більшість звернень надходила через вебпортал Пенсійного фонду України – 6012 або 63,13 % від загальної кількості;

- через вищі органи влади та організації – 2069 або 21,73 %;
- електронною поштою – 950 або 9,98 %;
- поштою – 167 або 1,75 %;
- від уповноваженої особи – 164 або 1,72 %;
- особисто – 15 або 0,16 %;
- інші засоби зв'язку (факс, телефон тощо) – 3 або 0,03 % від загальної кількості;

- через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 143 звернення. Кількість таких звернень зменшилась у порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 116 % (309).

Основне навантаження по розгляду звернень покладено на Управління обслуговування громадян — 7918 звернень, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року більше на 66 % (4771) та на 112 % (3731) більше чим в звітному періоді 2022 року.

Аналіз звернень, розглянутих Управлінням обслуговування громадян, показує, що в основному запитувачі звертались з питань:



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП ДПС

A52E802698A5903AB2A2C7E8B18FE630E4C7EC0D835CDE970F7135755E4A142301

30.12.2024

Головне управління ПФУ в
Луганській області



30.12.2024 402

- взяття на облік / поновлення або продовження виплати пенсії — 2546 або 33 %;

- роз'яснення пенсійного законодавства (призначення/поновлення пенсії, переведення на облік до іншої області, зміни способу виплати, виготовлення ППП/ЕПП, тощо) — 585 або 8 %;

- виплати пенсії через банк — 551 або 7 %;

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в т.ч. надбавок, доплат — 440 або 6 %;

- правомірності припинення виплати пенсії 415 або 5 %.

Також Управлінням обслуговування громадян розглянуто:

- адвокатських запитів – 862 або на 46 % більше в порівнянні зі звітним періодом минулого року (589);

- запитів ПФУ – 521 або на 155 % більше в порівнянні зі звітним періодом минулого року (204);

- листів інших ГУ, організацій, підприємств — 10789 або на 127 % більше в порівнянні зі звітним періодом минулого року (4749).

За 11 місяців роботи перенаправлено за належністю — 264 звернення громадян, питання яких не входять до повноважень Головного управління та які відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» підлягають перенаправленню за належністю відповідному органу чи посадовій особі.

На виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України від 08.05.2024 № 521 “Деякі питання надання, нарахування та виплати житлових субсидій і пільг для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива з урахуванням енергетичної кризи, що склалася в м. Харкові та населених пунктах Харківській області” забезпечено своєчасне інформування щодо змін в законодавстві, з наявними номерами мобільних телефонів у 19772 отримувачів соціальних виплат.

Забезпечено направлення 112917 повідомлень про прийняте Пенсійним фондом України рішення щодо обов'язкового проходження ідентифікації пенсіонерам, які мають статус ВПО з 2014 року.

В режимі робочого дня на «гарячу» телефонну лінію Головного управління зателефонувало та отримало консультації 18833 особи, що в порівнянні з відповідним періодом минулого року менше на 12 % (21152) та більше на 64 % (11469) в порівнянні з 2022 роком.

Основні питання за трьома телефонними «гарячими» лініями:

- взяття на облік, поновлення або продовження виплати пенсії та порядку проходження ідентифікації — 31 % (5777);

- роз'яснення пенсійного законодавства 11 % (2062);

- визначення права на призначення пенсії 7 % (1262);

- своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в т. ч. припинення виплати 4 % (793);

- індексації пенсій — 3 % (628).

Моніторинг за звітний період «Зворотного зв'язку» показав, що за здійсненими 1907 зворотними дзвінками за телефонами додзвонювачів на «гарячі» лінії Головного управління. 1315 абонентів (99 %) надали позитивну оцінку якості обслуговування, 4 абоненти (1 %) якістю обслуговування задоволені частково, 588 абонентів не відповіли на дзвінок, що може бути пов'язано з тим, що особи проживають на тимчасово окупованій території, де зв'язок нестабільний.

Наразі підписано 19 угод про співпрацю між Головним управлінням та уповноваженими організаціями Луганської області з надання консультативних послуг у сфері соціального забезпечення громадян в 30 точках обслуговування: 16 — з можливістю проведення стаціонарних прийомів, а де такий формат прийому унеможливлено реалізовано проведення Zoom - конференцій в 14 точках. За 11 місяців 2024 фахівцями Головного управління проведено 615 інформаційних кампаній, на яких надано консультації 3126 особам.

Всього з початку проведення зазначених прийомів на 1149 зустрічах надано консультації 7379 особам, з яких 188 осіб зареєстровано на вебпорталі електронних послуг ПФУ.

З початку 2024 року відновлено проведення виїзних прийомів громадян керівництвом Головного управління, які долучилися до консультування громадян Луганщини та на 38 стаціонарних зустрічах прийняли 351 особу.

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, продовжити практику здійснення особистих прийомів керівництвом Головного управління в ХАБах.

3. Начальнику Управління документального забезпечення (Усик О. В.) здійснювати контроль за негайною передачею звернень іншим державним органам у випадках, коли питання не відносяться до компетенції Головного управління.

4. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.), начальникам самотійних структурних підрозділів:

1) 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.

2) забезпечити належну організацію процесу обслуговування осіб, які звертаються за консультаційними послугами на номери «гарячої» телефонної лінії Головного управління та до уповноважених організацій Луганської області;

3) постійно тримати на контролі актуальність графіку прийому громадян фахівцями Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області в Центрах надання адміністративних послуг військових адміністрацій та координаційних центрах надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам з Луганської області.

5. Начальнику Управління обслуговування громадян (Горбатенко О. Є.), керівникам сервісних центрів популяризувати форми звернення на електронну пошту, на номери телефонів «гарячої» 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