



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

31 липня 2017 року

м. Харків

№ 165

**Про стан роботи органів Пенсійного фонду
України в Харківській області щодо
забезпечення реалізації громадянами
конституційного права на звернення
відповідно до Закону України
“Про звернення громадян”
у 1 півріччі 2017 року**

Для забезпечення реалізації завдань згідно Закону України “Про звернення громадян”, Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, основних пріоритетів діяльності Пенсійного фонду України, визначених в Плані роботи головного управління на 2017 рік та враховуючи протокольне рішення колегії при начальнику головного управління від 27.07.2017

НАКАЗУЮ:

1. Заступникам начальника головного управління, керівникам структурних підрозділів головного управління, начальникам управлінь Фонду:

1.1 Забезпечити постійний контроль щодо дотримання вимог постанови правління Пенсійного фонду України від 07.07.2017 № 15-4 «Про заходи щодо удосконалення обслуговування громадян та перехід на електронний документообіг під час виплати пенсій», належної якості та ефективності послуг, що надаються органами Пенсійного фонду, зокрема в роботі зі зверненнями громадян.

1.2 Вжити додаткових заходів по забезпеченню недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, визначених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

2. Вказати начальникам Київського, Шевченківського, Валківського, Ізюмського, Індустріального, Лозівського об’єднаних управлінь та управління в Московському районі м. Харкова на послаблення контролю щодо роботи зі зверненнями громадян.

3. Начальникам управлінь Фонду:

3.1. З’ясувати та аналізувати причини, що породжують повторні звернення громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників для подальшого їх усунення, проведення упереджувальних заходів.

3.2. Забезпечити чітку виконавську дисципліну по взаємодії з Урядовим контактним центром в частині прийняття та зняття з контролю звернень, а також якісний і своєчасний розгляд звернень і доручень Пенсійного фонду України щодо їх розгляду.

3.3. У зв'язку з втратою чинності наказів Пенсійного фонду України від 16.10.2003 № 101 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Пенсійному фонду України» та від 17.03.2004 № 41 «Про внесення змін до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Пенсійному фонді України», забезпечити додержання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами).

3.4. Переглянути організацію особистих прийомів спеціалістами в управліннях за всіма напрямками роботи та взяти під особистий контроль якість надання соціальних послуг.

3.5. Подовжити практику виїзних особистих прийомів, в тому числі до громадян з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів війни, інвалідів по зору).

3.6. Проводити активну інформаційно-роз'яснювальну роботу за напрямками діяльності органів Пенсійного фонду України.

3.7. Продовжити реалізацію заходів по поліпшенню облаштування приймалень громадян, які працюють за принципом "єдиного вікна", а також створення безперешкодного середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення в органах Пенсійного фонду.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на першого заступника начальника головного управління Зятеву Т.В.

Начальник головного управління



В. М. Ачкасов