



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

03 лютого 2017 року

м. Харків

№ 20

**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”**

Для забезпечення реалізації завдань згідно Закону України “Про звернення громадян”, Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, на виконання основних пріоритетів діяльності, визначених в Плані роботи головного управління на 2016 рік, та враховуючи протокольне рішення колегії при начальнику головного управління від 02.02.2017

НАКАЗУЮ:

1. Визнати стан роботи органів Пенсійного фонду України в Харківській області по забезпеченню реалізації громадянами конституційного права на звернення таким, що відповідає нормам Закону України «Про звернення громадян» та іншим нормативним документам з цього питання.

2. Акцентувати увагу начальників Ізюмського (Завалішина Г. М.), Лозівського (Лашина Т. П.), Чугуївського (Мерсон Ю. Л.) об’єднаних управлінь Харківської області, управління в Первомайському районі Харківської області (Самусенко О. В.), управлінь в Комінтернівському (Головіна Н. В.), Холодногірському (Іванова А. Ю.), Фрунзенському (Баєва Г. О.) районах м. Харкова на роботі із зверненнями громадян у зв’язку із надходженням найбільшої кількості письмових звернень у розрахунку на 1 тис. пенсіонерів.

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

3.1. Забезпечити постійний контроль щодо дотримання належної якості та ефективності соціальних послуг, що надаються органами Пенсійного фонду, зокрема в роботі зі зверненнями громадян.

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

4. Начальникам управлінь Фонду області:

4.1. Переглянути у відповідності до сучасних завдань, покладених на органи Пенсійного фонду, організацію прийому спеціалістами в управліннях Фонду області за всіма напрямками роботи, взявши під особистий контроль якість надання послуг.

4.2. З'ясувати та аналізувати причини, що породжують повторні звернення громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників для подальшого їх усунення. Проводити весь комплекс упереджувальних заходів з метою недопущення випадків скарг на дії посадових осіб.

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

4.4. Проводити активну інформаційно-роз'яснювальну роботу за напрямками діяльності органів Пенсійного фонду України з використанням всіх засобів комунікацій.

4.5. Продовжити роботу над удосконаленням організації роботи приймалень громадян, які працюють за принципом «єдиного вікна», в тому числі в частині безперешкодного середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення.

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

**Начальник
головного управління**



В. М. Ачкасов