

**Кількість звернень громадян, що надійшли  
 до органів Пенсійного фонду України  
 у Львівській області  
 за 9 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+, -	%
1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Надійшло звернень громадян, всього</b>	<b>14,855</b>	<b>10,837</b>	4,018	137.08
	на особистому прийомі	1,364	3,022	-1,658	#DIV/0!
	на виїзних прийомах	0	565	-565	#DIV/0!
	особисто	4,028	1,018	3,010	395.68
	від уповноваженої особи	243	5	238	4,860.00
	поштою	4,039	2,967	1,072	136.13
	електронною поштою	794	286	508	277.62
	через вебпортал ПФУ	2,046	1,248	798	163.94
	через інші засоби зв'язку (факсом, телефон тощо)	17	21	-4	80.95
	через вищі органи влади та організації	389	384	5	101.30
	з Державної установи "Урядовий контактний центр"	1,935	1,321	614	146.48
<b>2</b>	<b>Повторних</b>	5	3	2	166.67
<b>3</b>	<b>Колективних</b>	7	8	-1	87.50
<b>4</b>	<b>Дублетних</b>	2	8	-6	25.00
<b>5</b>	<b>Масових</b>	6,086	3,662	2,424	166.19

Додаток до наказу  
 Пенсійного фонду України  
 від 11.06.2020 № 45  
 ЗАТВЕРДЖЕНО  
 Наказ Пенсійного фонду України  
 від 30.04.2020 № 36 (у редакції наказу  
 Пенсійного фонду України  
 від 11.06.2020 № 45)

ПЗ-16(1)

**Результати моніторингу порушених питань у зверненнях, що надійшли  
 до органів Пенсійного фонду України  
 у Львівській області  
 за 9 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+,-	%
1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Питання</b>	<b>14,855</b>	<b>10,837</b>	4,018	137.08
	визначення права на призначення пенсії	372	755	-383	49.27
	перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в т ч надбавок, доплат	5,421	3,662	1,759	148.03
	підвищення розміру пенсії	4,112	1,254	2,858	327.91
	індексації пенсії	428	459	-31	93.25
	роз'яснення діючого пенсійного законодавства	1,178	1,367	-189	86.17
	внесення змін до діючого пенсійного законодавства	1	5	-4	20.00
	виребування довідок та інших матеріалів	512	176	336	290.91
	отримання пенсії за фактичним місцем проживання	4	36	-32	11.11
	правомірності припинення виплати пенсії	30	20	10	150.00
	виплати пенсії за минулі періоди	39	22	17	177.27
	виплати допомоги на поховання	40	42	-2	95.24
	виплати пенсії через банк	161	83	78	193.98
	виплати пенсії через пошту	49	40	9	122.50
	виконання рішень судів	1,070	586	484	182.59
	перевірки виплат на виконання рішень судів	5	12	-7	41.67
	правомірності утримання з пенсії	145	76	69	190.79
	проведення виплат в порядку, затвердженому постановою КМУ № 649	0	1	-1	-
	перевірки пенсій громадянам, які переїхали на постійне місце проживання за кордон	15	17	-2	88.24
	видачі пенсійного посвідчення	36	30	6	120.00
	сплати єдиного внеску	31	35	-4	88.57
	відображення страхових внесків у реєстрі застрахованих осіб	347	172	175	201.74
	використання електронних ресурсів	206	78	128	264.10
	заборгованості з пенсійних виплат	6	5	1	120.00
	корупційних діянь	0	0	0	#DIV/0!
	скарг на дії посадових осіб	0	0	0	#DIV/0!
	подяки	31	33	-2	93.94
	інші	616	1,871	-1,255	32.92
<b>2</b>	<b>Обгрунтовані скарги на дії посадових осіб</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>

Додаток до наказу  
 Пенсійного фонду України  
 від 11.06.2020 № 45  
**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
 Наказ Пенсійного фонду України  
 від 30.04.2020 № 36 (у редакції наказу  
 Пенсійного фонду України  
 від 11.06.2020 № 45)

ПЗ-16(2)

**Результати моніторингу соціального стану авторів звернень, що надійшли  
 до органів Пенсійного фонду України  
 України у Львівській області  
 за 9 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+, -	%
1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Соціальний стан</b>	<b>14,855</b>	<b>10,837</b>	4,018	137.08
	<b>Пенсіонер</b>	<b>9,305</b>	<b>4,096</b>	5,209	227.17
	За віком	3,193	1,910	1,283	167.17
	По інвалідності	673	1,257	-584	53.54
	По втраті годувальника	233	122	111	190.98
	На пільгових умовах	148	35	113	422.86
	За вислугу років	108	54	54	200.00
	Особа, потерпіла внаслідок ЧК I категорії	36	14	22	257.14
	Науковець	0	5	-5	-
	Держслужбовець	47	146	-99	32.19
	Працівник органу прокуратури, суду	211	85	126	248.24
	Працівник льотного складу	0	1	-1	-
	Журналіст	0	0	0	#DIV/0!
	Працівник митної служби	1	0	1	#DIV/0!
	Працівник ДПА/ФСУ	80	11	69	727.27
	Працівник МВС/Поліція	2,538	214	2,324	1,185.98
	Працівник Деп. вик. покарань	100	12	88	833.33
	Працівник СБУ	355	150	205	236.67
	Працівник МО	1,582	80	1,502	1,977.50
<b>2</b>	<b>Пенсіонер з числа військовослужбовців</b>	<b>2,302</b>	<b>1,463</b>	839	157.35
<b>3</b>	<b>Робітник</b>	<b>362</b>	<b>88</b>	274	411.36
<b>4</b>	<b>Селянин</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	-7	30.00
<b>5</b>	<b>Працівник бюджетної сфери</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	2	128.57
<b>6</b>	<b>Державний службовець</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	-1	90.91
<b>7</b>	<b>Військовослужбовець</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	-3	50.00
<b>8</b>	<b>Підприємець</b>	<b>331</b>	<b>33</b>	298	1,003.03
<b>9</b>	<b>Безробітний</b>	<b>688</b>	<b>273</b>	415	252.01
<b>10</b>	<b>Учень, студент</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	2	#DIV/0!
<b>11</b>	<b>Служитель релігійної організації</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	-1	-
<b>12</b>	<b>Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	1	#DIV/0!
<b>13</b>	<b>Журналіст</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	5	600.00
<b>14</b>	<b>Інші</b>	<b>1,833</b>	<b>4,848</b>	-3,015	37.81

ПЗ-16(3)

**Результати моніторингу категорій заявників та результатів розгляду звернень,  
 що надійшли до органів Пенсійного фонду України  
 у Львівській області  
 за 9 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+,-	%
1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Категорії</b>	<b>14,855</b>	<b>10,837</b>	4,018	137.08
	Учасник війни	33	66	-33	50.00
	Дитина війни	153	208	-55	73.56
	Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни	1	3	-2	33.33
	Особа з інвалідністю внаслідок війни	307	63	244	487.30
	Учасник бойових дій	104	83	21	125.30
	Ветеран праці	19	7	12	271.43
	Ветеран військової служби	14	2	12	700.00
	Особа з інвалідністю I групи	70	166	-96	42.17
	Особа з інвалідністю II групи	349	367	-18	95.10
	Особа з інвалідністю III групи	597	689	-92	86.65
	Дитина з інвалідністю	2	7	-5	28.57
	Одинока мати	1	0	1	#DIV/0!
	Мати-героїня	9	39	-30	23.08
	Багатодітна сім'я	13	32	-19	40.63
	Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	25	20	5	125.00
	Учасник ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС	58	91	-33	63.74
	Герой України	1	0	1	#DIV/0!
	Герой Радянського Союзу	0	0	0	#DIV/0!
	Герой Соціалістичної Праці	0	0	0	#DIV/0!
	Дитина	3	2	1	150.00
	Інші категорії	13,085	8,982	4,103	145.68
	Сім'ї загиблих військовослужбовців	4	5	-1	80.00
	Учасник АТО	7	5	2	140.00
<b>2</b>	<b>Результати розгляду</b>	<b>14,855</b>	<b>10,837</b>	4,018	137.08
	Вирішено позитивно	41	61	-20	67.21
	Відмовлено у задоволенні	2	0	2	#DIV/0!
	Дано роз'яснення	13,338	10,294	3,044	129.57
	Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	1	3	-2	33.33
	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"	10	12	-2	83.33
	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"	0	1	-1	-
	В стадії розгляду	1,463	466	997	313.95
<b>3</b>	<b>Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів виконання</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0	#DIV/0!

ПЗ-17

**Результати моніторингу роботи сервісних центрів та актуальних напрямків  
інформаційно-роз'яснювальної роботи  
органів Пенсійного фонду України  
у Львівській області  
за 9 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+,-	%
1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Щодо сервісних центрів</b>				
	кількість сервісних центрів	22	32	-10	68.75
	кількість громадян, що звернулись	603,204	346,161	257,043	174.26
	кількість наданих консультацій, роз'яснень, послуг	487,543	463,039	24,504	105.29
	кількість перевірок, що проводились вищими органами влади щодо діяльності сервісних центрів	0	0	0	#DIV/0!
	кількість перевірок, що проводились місцевою владою щодо діяльності приймалень громадян	0	0	0	#DIV/0!
<b>2</b>	<b>Кількість громадян, які отримали консультації та роз'яснення під час роботи "гарячих телефонних ліній"</b>	44,378	66,068	-21,690	67.17
<b>3</b>	<b>Кількість повторних звернень, які розглянуті на засіданнях колегіальних органів</b>	0	0	0	#DIV/0!
<b>4</b>	<b>Кількість заявників, які взяли участь у перевірці поданих звернень та ознайомились з матеріалами перевірок</b>	0	1	-1	-
<b>5</b>	<b>Кількість проведених виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років</b>	310	255	55	121.57