



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Івано-Франківськ

№ _____

Про стан виконання Закону України “Про звернення громадян”

Головне управління Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області (далі – Головне управління) забезпечувало виконання наказів та постанов правління Пенсійного фонду України, спрямованих на реалізацію вимог Конституції України, Закону України “Про звернення громадян”, указів Президента України щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Для прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні створені необхідні умови. Забезпечено організацію прийому та розгляд звернень громадян, що надходять під час особистих прийомів, а також різними способами зв'язку: поштовим зв'язком, електронною поштою, через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, Державної установи “Урядовий контактний центр” тощо. Встановлено системний контроль за своєчасним розглядом звернень.

Всього за 6 місяців 2024 року до Головного управління надійшло 5 158 звернень (у 2023 році – 6379 звернень), що на 1 221 звернення або 19,0 % менше ніж у відповідному періоді минулого року.

Із 5 158 звернень надійшло: поштою, факсом, електронною поштою, телефоном – 3 288 звернень (у 2023 – 4 378), з Державної установи “Урядовий контактний центр” – 651 (у 2023 – 1 142) та через вебпортал Пенсійного фонду України – 1 210 звернень (у 2023 – 850) і їх частка в загальній кількості звернень склала 23,5 %.

Відповідно до затверджених графіків проводилися особисті прийоми громадян керівництвом Головного управління. За 6 місяців 2024 року в Головному управлінні на особистому прийомі побувало 9 осіб (у 2023 році – 9 осіб).

За звітний період до Головного управління звернулося: учасників війни – 16 (25), дітей війни – 107 (141), учасників бойових дій – 225 (276), особи з інвалідністю внаслідок війни – 323 (405), учасників ліквідації аварії на ЧАЕС –



Панас Зоряна Миколаївна

КНЕДП ДПС

2547546668FA1B6E3E591732834CC4BF4C2E4C89A9EE6BF41635AD0664F79C2A01

24.07.2024

Головне управління ПФУ в
Івано-Франківській області



24.07.2024 689

74 (84), особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 4 (11), учасників АТО – 3 (8), сім'ї загиблих військовослужбовців – 37 (69), особи з інвалідністю I групи – 43 (87), особи з інвалідністю II групи – 241 (213), особи з інвалідністю III групи – 131 (266), багатодітні сім'ї – 46 (100), мати-героїні – 3 (8) та інші категорії громадян.

Основна маса звернень стосувалася:

21,5 % - правильності призначення та перерахунку пенсій (1111);

18,8 % - підвищення розміру пенсій (969);

8,5 % - своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в. т. ч. припинення виплати (440);

7,7 % - роз'яснення діючого пенсійного законодавства (396);

6,0 % - індексації пенсії (308);

5,1 %- визначення права на призначення житлової субсидії (263);

4,5 % - витребування довідок та інших матеріалів (233);

3,8 % - щодо перерахунку житлової субсидії (193);

2,9 % - визначення права на призначення пенсії (150);

2,7 % - виконання рішень судів (141);

1,4 % - визначення права на отримання пільги (74);

17,1 % - інші питання (880).

За 6 місяців 2024 року надійшло 102 повторних звернень проти 117 звернень за відповідний період минулого року.

Для спрощення доступу осіб до інформації в Головному управлінні організовано постійно діючі “гарячі” телефонні лінії, номери телефонів оприлюднено у фейсбуці на сторінці Головного управління та на інформаційних стендах сервісних центрів. На “гарячі” телефонні лінії за 6 місяців 2024 року звернулося 14 450 громадян, що на 13,0 % менше ніж у відповідному періоді минулого року (за 6 місяців 2023 – 16 518).

Відповіді на звернення громадян надано в межах терміну розгляду, встановленого ст. 20 Закону України “Про звернення громадян”, в. т. ч. на 4 556 звернень надано роз'яснення, 43 – вирішено позитивно, 13 – направлено за належністю, 1 – відмовлено у задоволенні, не підлягали розгляду 32 звернення, в стадії розгляду 513 звернень.

Робота із зверненнями громадян в Головному управлінні знаходиться на постійному контролі керівництва.

Враховуючи вищенаведене

НАКАЗУЮ:

1. Роботу Головного управління щодо розгляду звернень громадян вважати такою, що відповідає вимогам Закону України “Про звернення громадян”.

2. Керівникам структурних підрозділів Головного управління посилити контроль за якістю та повнотою розгляду звернень громадян, термінами їх

розгляду, забезпечити дотримання законодавства про захист персональних даних від несанкціонованого доступу до них третіх осіб.

3. Начальнику управління обслуговування громадян Козло О. М., відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян, керівникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів):

забезпечити здійснення розгляду звернень відповідно до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1;

забезпечити неухильне дотримання Методичних рекомендацій щодо розгляду звернень громадян, затверджених наказом Головного управління від 23 березня 2023 року № 250.

4. Управлінню адміністративного забезпечення (Стовбан П. М.) забезпечити вчасну реєстрацію звернень громадян та контроль за своєчасністю надання відповідей заявникам.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Берчака Р. М.

В. о. начальника Головного управління

Зоряна ПАНАС