



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”

Головним управлінням Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області (далі – Головне управління) забезпечено 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 своєчасною реєстрацією та розглядом звернень.

Всього за 5 місяців 2025 року до Головного управління надійшло 4 370 звернень. Порівняно з відповідним періодом минулого року кількість звернень зменшилася на 177 або на 3,9 % (4 547 проти 4 370).

За звітний період зареєстровано: 2 318 письмових звернень (53,1 % від загальної кількості), електронних – 1 641 (37,6 %), через державну установу “Урядовий контактний центр” – 404 (9,3 %), на особистих прийомах – 7.

До Головного управління звернулося 380 – осіб з інвалідністю (8,7 % від загальної кількості звернень); 270 – осіб з інвалідністю внаслідок війни (6,2 %); 169 – учасників бойових дій (3,9 %); 107 – дітей війни (2,5 %); 67 – учасників ліквідації аварії на ЧАЕС (1,5 %); 47 – багатодітних сімей (1,8 %); 33 – особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (0,8 %); 11 – сімей загиблих військовослужбовців (0,3 %); 10 – учасників війни (0,2 %); 6 – ветеранів військової служби (0,14 %); 1 – учасник АТО (0,03 %); 3 269 – інші категорії громадян (75 %).

Основна маса звернень стосувалася питань:

підвищення розміру пенсій – 937 звернень (21,5% від загальної кількості)



Панас Зоряна Миколаївна

КНЕДП ДПС

DCEDA03BF56B12EDD856705A7B648B73D67450E1291C76A373289E8A01E7080601

25.06.2025

Головне управління ПФУ в
Івано-Франківській області



25.06.2025 583

або на 112 звернень (13,6 %) більше порівняно з відповідним періодом минулого року;

визначення права на призначення житлової субсидії – 362 звернення (8,3 %), що на 123 звернення або на 51,5 % більше;

індексації пенсії – 349 звернень (8 %), що на 95 звернень або на 37,4 % більше;

витребування довідок та інших матеріалів – 304 звернення (7 %), що на 98 звернень або на 48 % більше;

щодо перерахунку житлової субсидії – 209 звернень (5 %), що на 33 звернення або на 18,8 % більше;

виконання рішень судів – 200 звернень (5 %), що на 84 звернення або на 72,4 % більше;

щодо електронної трудової книжки – 117 звернень (3 %), що на 61 звернення або на 108,9 % більше.

перевірки правильності призначення та перерахунку пенсій – 683 звернення (15,63 % від загальної кількості отриманих звернень), що на 323 звернення або на 32,1 % менше порівняно з відповідним періодом минулого року;

роз'яснення пенсійного законодавства – 287 звернень (7 %), що на 61 звернення або на 17,5 % менше;

своєчасності виплати житлової субсидії або пільги, в. т. ч. припинення виплати – 227 звернень (5 %), що на 180 звернень або на 44,2 % менше;

визначення права на призначення пенсії – 118 звернень (3 %), що на 16 звернень або на 12 % менше.

За 5 місяців 2025 року надійшло 96 повторних звернень проти 94 звернення 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 5 місяців 2025 року звернулося 12 374 громадяни (за 5 місяців 2024 – 12 300).

Відповіді на звернення громадян надано в межах терміну розгляду, встановленого ст. 20 Закону України “Про звернення громадян”, в т. ч. на 4 018 звернень надано роз'яснення, 65 – вирішено позитивно, 14 – направлено за належністю, не підлягали розгляду – 35 звернень, 8 – повернуто авторові, в стадії розгляду 230 звернень.

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

Враховуючи вищевикладене

НАКАЗУЮ:

1. Роботу Головного управління щодо розгляду звернень громадян вважати

такою, що відповідає вимогам Закону України “Про звернення громадян”.

2. Заступникам начальника Головного управління, керівникам самотійних 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 Незвецькій Н. М., начальнику відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян Фоменко І. В., 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 документального забезпечення (Остапчук Т. В.) забезпечити вчасну реєстрацію звернень громадян та контроль за своєчасністю надання відповідей заявникам.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступників начальника Головного управління відповідно до розподілу обов’язків.

Начальник Головного управління

Зоряна ПАНАС