

**КОЛЕГІЯ
ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

РІШЕННЯ № 5-4

26 жовтня 2018 року

м. Тернопіль

**Про стан виконання в органах
Пенсійного фонду України
у Тернопільській області
Закону України
"Про звернення громадян"**

Заслухавши інформацію заступника начальника відділу адміністративно-господарського забезпечення Головного управління Яцків Т.Б. про стан виконання в органах Пенсійного фонду України у Тернопільській області Закону України "Про звернення громадян" та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України в Тернопільській області, колегія Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області відзначає.

За 9 місяців 2018 року до органів Фонду в області надійшло 8482 звернення громадян, з них 1282 – письмових, 6814 – на особистому та виїзному прийомі та 386 – з Державної установи "Урядовий контактний центр". На усі звернення надані відповіді у терміни, передбачені чинним законодавством

У порівнянні з відповідним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилася на 1611, в тому числі письмових на 459 та на особистому та виїзному прийомі – 936.

Найбільшу кількість звернень отримали об'єднані управління в Лановецькому – 2038, Тернопільському – 1283, Теребовлянському – 1162, Чортківському – 844 районах. У Головне управління поступило 1023 звернення.

В поточному році письмові звернення надійшли:

- безпосередньо від заявників через засоби зв'язку (поштою, електронною поштою, факсом) та особисто – 1124 (87,7 %);
- через вищі органи влади та організації – 158 (12,3 %).

У звітному періоді поступило 53 повторні звернення і 3 колективних, що складає 4,3 % від загальної кількості письмових звернень.

Здійснюється постійний контроль за підготовкою та наданням відповідей на звернення громадян. При повторних зверненнях громадян проводяться перевірки своєчасності та правильності розгляду первинних звернень. При зверненнях громадян за призначенням пенсій здійснюється перевірка наявності права на призначення пенсії за всіма законодавчими актами.

Особистий прийом громадян проводиться відповідно до затверджених графіків. Особлива увага приділяється розгляду звернень громадян та забезпеченню першочергового особистого прийому інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня".

Протягом періоду, що аналізується до Фонду в області надійшло 1 звернення від Героїв України та 74 від інвалідів Великої Вітчизняної війни. В яких вони піднімали питання щодо правильності проведення перерахунку пенсій згідно Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування".

В своїх зверненнях до органів Фонду громадяни, в тому числі й на особистих прийомах, найчастіше порушували питання щодо правильності призначення, перерахунку пенсій та підвищення розміру пенсії – 4164 звернення (49,1 % від загальної кількості звернень), роз'яснення норм діючого пенсійного законодавства – 1107 звернень (13,1%), виплати допомоги на поховання – 564 (6,6%), внесення змін до діючого пенсійного законодавства – 83 (1,0 %), виконання рішення суду – 91 (1,0%) та інші питання – 2473 звернень (29,2%).

Аналіз порушених громадянами питань у зверненнях свідчить, що основна частина з них стосувалася перевірки правильності призначення та перерахунків пенсій, застосування законодавства при встановленні надбавок, підвищення розмірів пенсій та доплат до них тощо відповідно до Законів України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», "Про статус та соціальний захист осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи", "Про соціальний захист дітей війни".

З метою зменшення кількості письмових звернень громадян та попередження випадків їх повторних звернень, у Головному управлінні та усіх підвідомчих управліннях органів Фонду в області організовані постійно діючі "гарячі" телефонні лінії для надання відповідей з питань призначення і виплати пенсій. За даними проведеного моніторингу звернень у звітному періоді 3177 громадян отримали консультації під час роботи "гарячої" лінії.

Органи Фонду в області спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять з Державної установи "Урядовий контактний центр" (Урядова гаряча лінія) та вживають усі необхідні заходи для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав заявників. У звітному періоді розглянуто 386 таких звернень, що у порівнянні з 2017 роком більше на 216.

За період 9 місяців 2018 року надійшло 106 запитів на публічну інформацію, що на 45 більше, ніж за аналогічний період 2017 року. Термін виконання їх не перевищує 5 робочих днів. Запити надійшли у Головне управління – 68, в об'єднані управління: Тернопільське – 19, Лановецьке – 14, Бережанське – 4, та 1 запит в Кременецьке.

З метою створення належних умов для обслуговування громадян в усіх управліннях Фонду запроваджено прийом за принципом "єдиного вікна".

Спеціалісти цих управлінь протягом року надали більше 145 тис. послуг, консультацій, роз'яснень.

В органах Фонду області діє 19 громадських приймалень (13 у власних та 6 в орендованих приміщеннях), усі вони обладнані камерами відео спостереження, забезпечені медичними аптечками та відповідають встановленим вимогам (наявні технічні засоби, обладнані робочі місця необхідними меблями).

Усі об'єднані управління Тернопільської області працюють над наближенням послуг до громадян. Наразі в області із 40 об'єднаних територіальних громад відділи обслуговування та віддалені робочі місця функціонують у 26 з них.

До кінця 2018 року планується створення віддалених робочих місць щонайменше у двох територіальних громадах області.

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 червня 2012 року №401-р "Про доступ до послуг у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування" з 01 жовтня 2012 року функціонує ВЕБ-портал електронних послуг. За період роботи через систему ВЕБ-порталу зареєстровано 47769 користувачів та станом на 01.10.2018 року надано 140 відповідей на звернення, які надійшли в електронному вигляді.

Як свідчить аналіз надходження електронних звернень, все більшої популярності набирають саме звернення в електронному вигляді через систему ВЕБ-портал.

Враховуючи вище викладене, колегія Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

УХВАЛЮЄ:

1. Інформацію заступника начальника відділу адміністративно-господарського забезпечення Яцків Т.Б. про стан виконання в органах Пенсійного фонду України у Тернопільській області Закону України "Про звернення громадян" взяти до відома.

2. Заступникам начальника, начальникам управлінь, начальникам відділів, провідному інспектору з питань режимно-секретної роботи Головного управління, начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України в районах забезпечити неухильне виконання вимог законів України "Про звернення громадян", "Про доступ до публічної інформації", розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 червня 2012 року №401-р "Про доступ до послуг у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування", постанов правління та наказів Пенсійного фонду України з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України в районах:

1) проаналізувати у підпорядкованих управліннях стан роботи із зверненнями громадян, намітити шляхи її вдосконалення;

2) звернути особливу увагу на розгляд повторних звернень громадян, що надходять, забезпечити їх розгляд комісіями для більш повного вирішення та надання кваліфікованих роз'яснень;

3) вжити додаткових заходів щодо забезпечення ефективності та якості надання соціальних послуг, реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, одержання обґрунтованої відповіді, недопущення надання неоднозначних або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушеннями строків, установлених законодавством;

4) забезпечити дієвість "гарячих" телефонних ліній;

5) продовжити роботу щодо інформування громадськості про основні напрямки пенсійного реформування, роз'яснення нормативно-правових актів з пенсійного забезпечення та висвітлення діяльності органів Фонду;

4. Контроль за виконанням рішення колегії покласти на першого заступника начальника Головного управління Якубовську А.В.

Голова колегії

І.І. Москалик