



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Тернопіль

№ _____

Про стан виконання Закону України
"Про звернення громадян"

Заслухавши та обговоривши інформацію заступника начальника управління адміністративного забезпечення – начальника загального відділу Паперовської Т.Б., колегія Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області відзначає таке.

Станом на 01.10.2021 до Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області надійшло 6220 звернень громадян, з них надано особисто – 2818, надіслано поштою – 1520, через вебпортал Пенсійного фонду України – 631, направлено з Державної установи «Урядовий контактний центр» – 623, надіслано електронною поштою – 480, через вищі органи влади та організації – 79, отримано на особистому та виїзних прийомах – 61 та іншими засобами зв'язку (факсом, телефон тощо) – 8.

Кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилась на 339. Значна частка письмових звернень (які мають масовий характер), а це – 1834 (29,5 % від загальної кількості звернень громадян), отримано від пенсіонерів, які у своїх заявах порушували питання перерахунку пенсії відповідно до статті ст.43, 63 Закону України від 09 квітня 1992 року №2262-ХІІ «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб» із обов'язковим зазначенням відомостей про розмір щомісячних додаткових видів грошового забезпечення (надбавки, доплати, підвищення) та премії.

У звітному періоді надіслано 16 повторних звернення (що на 28 менше в порівнянні з відповідним періодом 2020 року), 1 колективне та 2 дублетних. Повторні звернення становлять 0,3 % від загальної кількості звернень громадян.

Здійснювався постійний контроль за підготовкою та наданням відповідей на звернення громадян.



Москалик Ігор Іванович

"Дія". Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг

5FE641A6C671A316E4D370CED570C1F11CDABFEF8C627C666FAA221F30EC617301

27.10.2021

Головне управління ПФУ в
Тернопільській області



27.10.2021 361

Особистий прийом громадян проводився відповідно до затверджених графіків. Особливу увагу приділялась розгляду звернень та забезпеченню першочергового особистого прийому пільгової категорії громадян.

В зверненнях до Головного управління громадяни, в тому числі й на особистих прийомах, найчастіше порушували питання щодо правильності призначення, перерахунку пенсій та підвищення розміру пенсії – 3117 звернень (50,1 % від загальної кількості звернень), витребування довідок та інших матеріалів – 460 (7,4%), сплата єдиного внеску – 42 (0,7%), визначення права на призначення пенсії - 64 (1,0%), роз'яснення норм діючого пенсійного законодавства – 35 (0,6%), правомірність припинення виплати пенсії – 23 (0,4%), правомірність утримання з пенсії – 19 (0,3%), виконання рішень суду – 15 (0,2%), індексація пенсії – 13 (0,1%) та інші питання – 2432 звернення (39,2%).

За даними проведеного моніторингу звернень у звітному періоді 36919 громадян отримали консультації під час роботи "гарячої" лінії, що на 10067 більше у порівнянні з відповідним періодом минулого року.

У звітному періоді розглянуто 623 звернень з Державної установи "Урядовий контактний центр", що у порівнянні з 2020 роком більше на 211.

За звітний період до Головного управління через систему вебпорталу надійшло 631 звернення, клопотання та запитів в електронному вигляді.

Моніторинг результатів розгляду звернень, що надійшли до Головного управління за звітний період 2021 року було засвідчив, що із всієї кількості отриманих звернень 19 розглянуті із порушенням термінів виконання, на що відреаговано відповідним чином.

З метою створення належних умов для обслуговування громадян в усіх сервісних центрах Головного управління запроваджено прийом за принципом "єдиного вікна". За 9 місяців 2021 року до сервісних центрів звернулось 208967 громадян, яким надано 226082 консультації, роз'яснення та послуги. А також, проведено 10 виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України "Про доступ до послуг у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування" від 25 червня 2012 року № 401-р, на вебпорталі зареєстровано 87528 користувачів.

Враховуючи вищевикладене та з метою забезпечення постійного контролю за підготовкою та наданням відповідей на звернення громадян

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію заступника начальника управління адміністративного забезпечення - начальника загального відділу Головного управління Паперовської Т.Б. "Про стан виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області Закону України "Про звернення громадян", взяти до відома.

2. Заступникам начальника Головного управління, начальникам управлінь, начальникам відділів, завідувачам секторів, головному спеціалісту з питань режимно–секретної роботи Головного управління:

1) забезпечити неухильне виконання вимог законів України "Про звернення громадян", 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;

2) здійснювати об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та недопущення порушень їх конституційних прав, а також надання обґрунтованої відповіді, недопущення надання неоднозначних або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством;

3) звернути особливу увагу на розгляд повторних звернень громадян, в разі необхідності здійснювати їх розгляд комісіями для більш повного вирішення та надання кваліфікованих роз'яснень;

4) забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали в наслідок аварії на Чорнобильській АЕС та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки;

5) здійснювати ретельні перевірки всіх звернень, де йдеться про недоліки в роботі, де оскаржуються рішення посадових осіб і працівників установи та невідкладно реагувати на них з метою припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень.

3. Заступнику начальника управління адміністративного забезпечення – начальнику загального відділу Пеперовській Т.Б., забезпечити належний контроль за реєстрацією та зняттям з контролю у реєстраційно-моніторингових картках системи електронного документообігу звернень громадян, які надходять до Головного управління.

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

Начальник Головного управління

Ігор МОСКАЛИК