

**Кількість звернень громадян, що надійшли
до органів Пенсійного фонду України
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області
за 12 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+, -	%
1	2	3	4	5	6
1	Надійшло звернень громадян, всього	8 454	7 228	1 226	117,0
	на особистому прийомі	102	126	-24	81,0
	на виїзних прийомах	0	60	-60	-
	особисто	3 943	3 214	729	122,7
	від уповноваженої особи	1	22	-21	4,5
	поштою	2 041	2 502	-461	81,6
	електронною поштою	604	147	457	410,9
	через вебпортал ПФУ	816	562	254	145,2
	через інші засоби зв'язку (факсом, телефон тощо)	102	4	98	-
	через вищі органи влади та організації	98	83	15	118,1
	з Державної установи "Урядовий контактний центр"	747	508	239	147,0
2	Повторних	17	52	-35	32,7
3	Колективних	1	6	-5	16,7
4	Дублетних	2	3	-1	-
5	Масових	3 252	3 799	-547	-

Начальник Головного управління

Ігор Москалик

**Результати моніторингу порушених питань у зверненнях, що надійшли
до органів Пенсійного фонду України
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області
за 12 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	±, -	%
1	2	3	4	5	6
1	Питання	8 454	7 228	1 226	117,0
	визначення права на призначення пенсії	110	125	-15	88,0
	перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії, в т ч надбавок, доплат	4 117	4 894	-777	84,1
	підвищення розміру пенсії	81	179	-98	45,3
	індексації пенсії	17	159	-142	-
	роз'яснення діючого пенсійного законодавства	49	120	-71	40,8
	внесення змін до діючого пенсійного законодавства	2	0	2	-
	витребування довідок та інших матеріалів	587	416	171	-
	отримання пенсії за фактичним місцем проживання	6	1	5	600,0
	правомірності припинення виплати пенсії	26	13	13	-
	виплати пенсії за минулі періоди	11	9	2	-
	виплати допомоги на поховання	16	7	9	228,6
	виплати пенсії через банк	27	13	14	-
	виплати пенсії через пошту	17	20	-3	-
	виконання рішень судів	70	114	-44	61,4
	перевірки виплат на виконання рішень судів	11	3	8	-
	правомірності утримання з пенсії	34	37	-3	-
	проведення виплат в порядку, затвердженому постановою КМУ № 649	0	25	-25	-
	перевірки пенсій громадянам, які переїхали на постійне місце проживання за кордон	1	0	1	-
	видачі пенсійного посвідчення	5	7	-2	-
	сплати єдиного внеску	48	8	40	-
	відображення страхових внесків у реєстрі застрахованих осіб	9	33	-24	-
	використання електронних ресурсів	0	74	-74	-
	заборгованості з пенсійних виплат	49	5	44	-
	корупційних діянь	0	0	0	-
	скарг на дії посадових осіб	2	0	2	-
	подяки	4	2	2	-
	інші	3 155	964	2 191	327,3
2	Обґрунтовані скарги на дії посадових осіб	0	0	0	-

Начальник Головного управління

Ігор МОСКАЛИК

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
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області
за 12 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+-	%
1	2	3	4	5	6
	Соціальний стан	8 454	7 228	1 226	117
1	Пенсіонер	402	1 123	-721	36
	За віком	248	566	-318	44
	По інвалідності	26	52	-26	50
	По втраті годувальника	16	33	-17	48
	На пільгових умовах	2	10	-8	20
	За вислугу років	56	38	18	147
	Особа, потерпіла внаслідок ЧК І категорії	1	1	0	100
	Науковець	0	0	0	-
	Держслужбовець	13	25	-12	52
	Працівник органу прокуратури, суду	5	79	-74	6
	Працівник льотного складу	0	0	0	-
	Журналіст	0	0	0	-
	Працівник митної служби	0	0	0	-
	Працівник ДПА/ФСУ	0	3	-3	-
	Працівник МВС/Поліція	30	123	-93	24
	Працівник Деп. вик. покарань	0	0	0	-
	Працівник СБУ	3	155	-152	2
	Працівник МО	2	38	-36	5
2	Пенсіонер з числа військовослужбовців	3 240	332	2 908	976
3	Робітник	50	18	32	278
4	Селянин	0	4	-4	-
5	Працівник бюджетної сфери	0	2	-2	-
6	Державний службовець	8	6	2	133
7	Військовослужбовець	36	2	34	1 800
8	Підприємець	3	4	-1	75
9	Безробітний	2	10	-8	20
10	Учень, студент	1	3	-2	33
11	Служитель релігійної організації	0	1	-1	-
12	Особа, що позбавлена волі;	0	0	0	-
13	Журналіст	1	0	1	-
14	Інші	4 711	5 723	-1 012	82

Начальник Головного управління

Ігор МОСКАЛИК

**Результати моніторингу категорій заявників та результатів розгляду звернень,
що надійшли до органів Пенсійного фонду України
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області
за 12 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+, -	%
1	2	3	4	5	6
1	Категорії	8 454	7 228	1 226	117,0
	Учасник війни	1	9	-8	11,1
	Дитина війни	10	42	-32	23,8
	Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни	0	0	0	-
	Особа з інвалідністю внаслідок війни	9	14	-5	-
	Учасник бойових дій	3	42	-39	7,1
	Ветеран праці	4	14	-10	-
	Ветеран військової служби	2	1	1	-
	Особа з інвалідністю I групи	2	23	-21	8,7
	Особа з інвалідністю II групи	12	72	-60	16,7
	Особа з інвалідністю III групи	12	62	-50	19,4
	Дитина з інвалідністю	0	2	-2	-
	Одинокa мати	1	0	1	-
	Мати-героїня	0	6	-6	-
	Багатодітна сім'я	1	3	-2	-
	Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	23	3 897	-3 874	-
	Учасник ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС	6	15	-9	40,0
	Герой України	0	0	0	-
	Герой Радянського Союзу	0	0	0	-
	Герой Соціалістичної Праці	0	0	0	-
	Дитина	1	2	-1	-
	Інші категорії	8 364	3 020	5 344	277,0
	Сім'ї загиблих військовослужбовців	1	2	-1	-
	Учасник АТО	2	2	0	-
2	Результати розгляду	8 454	7 228	1 226	117,0
	Вирішено позитивно	36	50	-14	72,0
	Відмовлено у задоволенні	1	90	-89	-
	Дано роз'яснення	8 165	7 078	1 087	115,4
	Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	0	1	-1	-
	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"	5	5	0	100,0
	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"	1	4	-3	-
	В стадії розгляду	246	0	246	-
3	Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів виконання	28	29	-1	96,6

Начальник Головного управління

Ігор МОСКАЛИК

**Результати моніторингу роботи сервісних центрів та актуальних напрямків
інформаційно-роз'яснювальної роботи
органів Пенсійного фонду України
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області
за 12 місяців 2021 року**

№ з/п		За звітний період	За відповідний звітний період минулого року	+, -	%
1	2	3	4	5	6
1	Щодо сервісних центрів				
	кількість сервісних центрів	13	18	-5	72
	кількість громадян, що звернулись	282 635	236 529	46 106	119
	кількість наданих консультацій, роз'яснень, послуг	303 939	263 658	40 281	115
	кількість перевірок, що проводились вищими органами влади щодо діяльності сервісних центрів	0	0	0	-
	кількість перевірок, що проводились місцевою владою щодо діяльності приймалень громадян	0	0	0	-
2	Кількість громадян, які отримали консультації та роз'яснення під час роботи "гарячих телефонних ліній"	47 554	37 432	10 122	127
3	Кількість повторних звернень, які розглянуті на засіданнях колегіальних органів	0	0	0	-
4	Кількість заявників, які взяли участь у перевірці поданих звернень та ознайомились з матеріалами перевірок	0	0	0	-
5	Кількість проведених виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років	10	23	-13	43

Начальник Головного управління

Ігор МОСКАЛИК