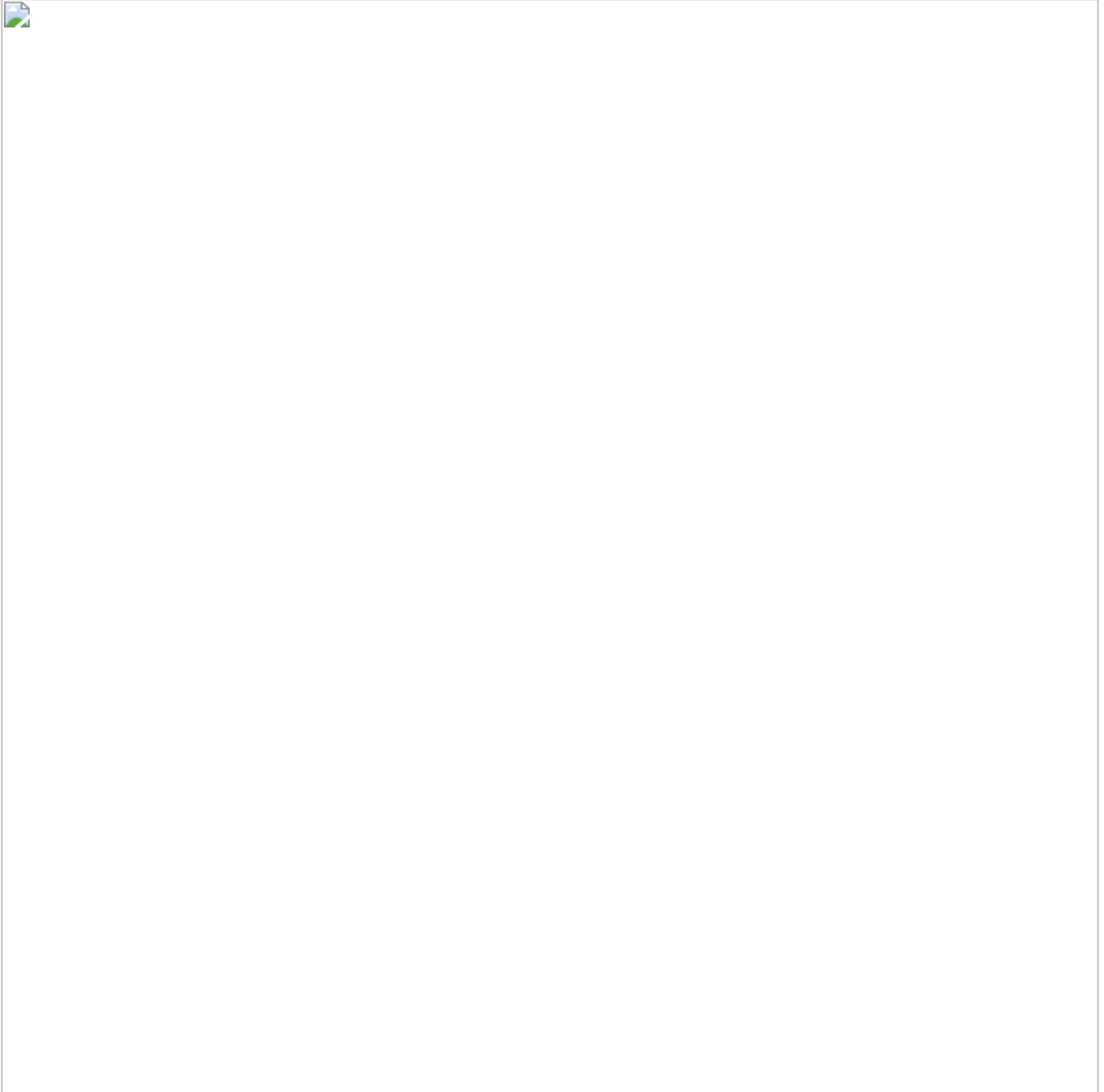


В управлінні Пенсійного фонду України у м. Котовську та Котовському районі під постійним контролем знаходиться забезпечення конституційних прав громадян на звернення, створення належних умов для реалізації цього права відповідно до Закону України „Про звернення громадян“

Робота управління протягом 2014 року була направлена на забезпечення реалізації закріплених Конституцією України прав громадян на звернення, підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, забезпечення їх якості і своєчасного розгляду, попередження випадків повторних звернень, зменшення кількості громадян, які змушені звертатись на особистий прийом до органів Пенсійного фонду України.



Згідно затверджених графіків в управлінні ведеться особистий прийом громадян посадовими особами та керівниками структурних підрозділів управління.

Протягом 2014 року до управління звернулося 493 особи, кількість звернень зменшилась в порівнянні минулого року на 112 звернень:

- **на особистих прийомах** - 315 осіб, або на 99 осіб більше ніж у минулому році (з району - 59), більш всього звернень було з сіл Нестоїта, Новоселівка, Липецьке, Борщі, Вестерничани та Станіславка.

- **письмових звернень** – 35 осіб, або на 23 особи менше минулого року (з району-4), 5 звернень з вищестоящих органів.

- **на виїзних прийомах** - 143 особи, або на 188 осіб менше минулого року (з району 58).

Питання, які порушувалися в зверненнях громадян, у більшості випадків стосувалися:

- призначення пенсій та перерахунок – 143;
- роз'яснення діючого законодавства – 310;
- індексація грошових доходів – 4;
- сплата страхових внесків – 33;
- інші – 3.

Особлива увага приділяється зверненням пільгової категорії населення: Героям Радянського Союзу, Героям України, депутатам Верховної ради України, інвалідам Великої Вітчизняної війни. Протягом 2014 року від такої категорії населення звернень не надходило.

Всі звернення розглядаються у встановлені законодавством терміни, заявникам надаються повні та обґрунтовані письмові відповіді. Всі звернення були виконані у встановлений термін. Прострочених та невиконаних не було.

В порядку загального нагляду в управлінні була проведена перевірка Котовською міжрайонною прокуратурою - порушень в роботі зі зверненнями громадян не виявлено.

Продовжується прийом громадян спеціалістами відділів з призначення та виплати пенсій за принципом «єдиного вікна». За відповідний період звернулося 16014 осіб, в тому числі подано заяв:

- на призначення пенсій – 904;
- на проведення перерахунків – 1154;
- подано заяв на виплату пенсій - 2045;
- на оформлення допомоги на поховання-325;
- видано довідок про розмір пенсій – 1317;
- надано консультацій – 7737;
- видано пенсійних посвідчень – 1741.

З метою своєчасної виплати пенсій особам, які тимчасово переїхали з Донецької та Луганської областей, в управлінні забезпечена спрощена система запиту та взяття на облік пенсійних справ зазначених осіб.

Станом на 31.12.2014 року до управління звернулось – 97 осіб:

- 43 пенсіонери з Донецької області, по запитах отримано 42 електронні пенсійні справи, які поставлено на облік та виплачуються пенсії відомостями;

- 54 пенсіонери з Луганської області, по запитах отримано 52 електронні пенсійні справи, які поставлено на облік та виплачуються пенсії відомостями, також виплачена 1 допомога на поховання разовим дорученням.

Приміщення управління обладнане кнопкою швидкого виклику для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Заведена книга „Відгуків та пропозицій”. В даній книзі записано 10 подяк за кваліфікований та доброзичливий прийом спеціалістів Пенсійного фонду від пенсіонерів

В управлінні продовжує працювати постійна «гаряча» телефонна лінія з окремих актуальних питань, за участю посадових осіб та керівників управління.

На протязі звітнього періоду на „гарячу” телефону лінію звернулося 116 осіб.

Номери телефонів прямих та «гарячих» телефонних ліній друкуються в місцевих газетах.

Забезпечено постійний аналіз, вирішення питань та зворотній зв'язок звернень громадян, що надходять до «контакт-центру» Пенсійного фонду України та Соціального контактного центру Міністерства праці та соціальної політики України.

До «контакт - центру» протягом звітнього періоду надійшло 36 звернень, на які своєчасно надані відповіді.

Управлінням для забезпечення інформування громадськості про основні напрями пенсійного реформування, роз'яснення нормативно-правових актів з пенсійного забезпечення та висвітлення діяльності органів Фонду протягом 2014 року в місцевих ЗМІ надруковано – 50 статей та розміщено на офіційних веб-сайтах міськвиконкому та райдержадміністрації - 43 матеріали, проведено: 11 - виступів на місцевому телебаченні, 3 засідання - «круглого столу», 2 семінари з секретарями сільських рад, 4 прес конференцій, 10 зустрічей з представниками підприємств та 5 участей у зборах трудових колективів.

Для попередження фактів неякісного розгляду звернень громадян, недопущення порушень етики службової поведінки державного службовця, запобігання порушень пенсійного законодавства та підвищення професійного рівня спеціалістів управління в кожному відділі щомісячно проводяться технічно - правові навчання. Для кожного спеціаліста відділу з призначення пенсій постійно роздруковується інформаційний матеріал про зміни, які відбулися в пенсійному забезпеченні.

Начальник управління

О.А. Швець