

Робота управління 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.

В управлінні працюють постійні «гарячі» телефонні лінії, на яких чергують відповідальні спеціалісти відділів обслуговування громадян, відділів призначення, перерахунку та виплати пенсій для надання відповідей з питань пенсійного забезпечення. Також проведено 8 прямих телефонних ліній з начальником управління, його заступниками та начальниками відділів.

На протязі 1 кварталу 2018 року надійшло 48 письмових звернення громадян, через вищі органи влади та організації до управління надійшло 1 звернення.

Номери телефонів прямих та «гарячих» телефонних публікуються в місцевих газетах та на веб-ресурсах.

Посадовими особами управління проводяться виїзні прийоми в селищних радах. За звітний період проведено 79 виїзних прийомів, на яких було прийнято 708 осіб. Постійно проводяться виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів, які пересуваються на візках, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років. Протягом 1 кварталу 2018 року за місцем проживання було відвідано 84 особи.

Під час виїзних прийомів використовується локальний варіант програмного забезпечення АСОПД/КОМТЕХ в ноутбучі Ізмаїльського, Болградського, Кілійського та Ренійського відділів з питань призначення, перерахунку та виплати пенсій для надання конкретних та вичерпних відповідей з питань перерахунків пенсій, підвищень та надбавок, набуття права на перерахунок по заліку страхового стажу та забезпечення перевірки наявності права на призначення пенсій за всіма законодавчими актами.

Автор: oadmin  
19.04.2018 15:43 -

---

Згідно затверджених графіків в управлінні ведеться особистий прийом громадян начальником, заступниками начальника та керівниками структурних підрозділів управління. За звітний період на особистому прийомі побувало 295 осіб.

Для обізнаності інвалідів в змінах, що відбуваються в пенсійному законодавстві управлінням забезпечено на їх домашні адреси передплату газети „Пенсійний кур'єр”.

Посадові особи та керівники структурних підрозділів несуть особисту відповідальність за якість та обґрунтованість відповідей, недопущення випадків безпідставної передачі розгляду звернень.

□□□□□□□□ Повторних, колективних, дублетних та масових звернень за звітний період не надходило.

Забезпечено постійний аналіз, вирішення питань та зворотній зв'язок звернень громадян, що надходять з Державної установи «Урядовий контактний центр», до контакт-центру Пенсійного фонду України та Соціального контактного центру Міністерства праці та соціальної політики України. Телефони контакт – центрів розміщені на інформаційних стендах управління. Від контакт - центру протягом звітного року надійшло 65 звернень, на які своєчасно надані відповіді.

Аналіз тематики звернень свідчить, що переважна більшість стосується питань перерахунку та виплати пенсій. Для забезпечення спрощення процедури отримання послуг заявниками, скорочення строків та підвищення якості їх надання в управлінні продовжують свою роботу приймальні громадян, які працюють за принципом „єдиного вікна”.

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.

Забезпечено жорсткий контроль за дотриманням строків надання відповідей по зверненням громадян. На виробничих нарадах проводиться аналіз звернень громадян з метою недопущення надання відповідей не по суті порушених у них питань та повторних звернень. 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.

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 виробничі наради та технічно - правові навчання.

Постійно оновлюється інформація на стендах про години прийому громадян, закріплення фахівців за дільницями, графіки особистого прийому керівництва органів Фонду, зміни в пенсійному законодавстві.

Управлінням для забезпечення інформування громадськості про основні напрями пенсійного реформування, роз'яснення нормативно-правових актів з пенсійного забезпечення та висвітлення діяльності органів Фонду протягом 1 кварталу 2018 в місцевих ЗМІ надруковано 49 матеріалів, на офіційних веб-сайтах міст: Ізмаїл, Кілія, Рені, Болград та Ізмаїльської, Болградської, Кілійської, Ренійської райдержадміністрацій, а також у соціальній мережі «Фейсбук» розміщено 64 матеріали, проведено: 8 виступів в мережі радіомовлення, 36 «круглих столів», 16 «Днів інформування», з них 8 „Днів пенсійного фонду” та 8 „Днів відкритих дверей”, проведено 12 занять „Школи майбутнього пенсіонера”, 2 прес-конференція, 26 зустрічей в трудових колективах та зустрічей з представниками підприємств, організацій, установ. Також в приміщеннях управління шляхом анкетування постійно проводиться опитування пенсіонерів та застрахованих осіб міст та районів щодо ефективності надання послуг Ізмаїльським об'єднаним управлінням ПФУ Одеської області.