**Звіт про звернення громадян за 3 місяці 2023 року**

Пенсійним фондом України (далі - Фонд) та його територіальними органами забезпечено організацію прийому та розгляд звернень громадян, які звертаються до органів Фонду на особистих та виїзних прийомах і різними засобами зв’язку: поштою, електронною поштою, через вебпортал електронних послуг Фонду, державну установу “Урядовий контактний центр”.

Зареєстровано у січні – березні 2023 року 192 512 звернень громадян, в тому числі:

- в апараті Фонду – 15 852 звернення;

- у підвідомчих органах – 176 660 звернень.

Переважно звернення стосувалися правильності застосування чинного законодавства при призначенні і виплаті пенсій, надбавок, підвищень та доплат відповідно до законів України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, “Про державну службу”, “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”, “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб” та окремих постанов Кабінету Міністрів України. Таких звернень надійшло 66 158, що становить 34,4 відсотка загальної кількості.

Крім того, заявники порушували питання:

 виконання рішень судів – 21 550 звернень (11,2 відсотка);

 підвищення розміру пенсії – 13 705 звернень (7,1 відсотка);

 витребування довідок та інших матеріалів – 13 414 звернень (7 відсотків);

 виплати житлових субсидій або пільг, в т. ч. причин припинення виплати, –

8 403 звернення (4,4 відсотка);

 роз’яснення пенсійного законодавства – 7 994 звернення (4,2 відсотка);

 визначення права на призначення житлової субсидії – 6 450 звернень (3,4 відсотка);

 визначення права на призначення пенсії – 5 246 звернень (2,7 відсотка);

 щодо проведення пенсійних виплат на виконання рішень судів –
5 073 звернення (2,6 відсотка);

 індексації пенсій – 4 816 звернень (2,5 відсотка);

 виплати пенсій, в т. ч. виплати за минулі періоди, – 3 171 звернення (1,6 відсотка);

 виплати пенсії через установи банків – 3 008 звернень (1,6 відсотка);

 перерахунку житлових субсидій – 2 268 звернень (1,2 відсотка);

 щодо перевірки пенсійних виплат на виконання рішень судів –
2 226 звернень (1,2 відсотка);

 використання електронних ресурсів – 2 134 звернення (1,1 відсотка);

 визначення права на отримання пільги – 2 079 звернень (1,1 відсотка);

 видачі пенсійного посвідчення – 1 589 звернень (0,8 відсотка);

 щодо страхових виплат – 1 197 звернень (0,6 відсотка);

 щодо електронної трудової книжки – 1 165 звернень (0,6 відсотка);

 перерахунку нарахованої суми пільги – 1 110 звернень (0,6 відсотка);

 щодо взяття на облік пенсійних справ / поновлення або продовження виплати пенсії – 1 091 звернення (0,6 відсотка);

 виплати пенсії через поштові відділення – 942 звернення (0,5 відсотка);

 щодо причин припинення виплати пенсії – 921 звернення (0,5 відсотка);

 відображення страхових внесків у Реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування Пенсійного фонду України – 807 звернень (0,4 відсотка);

 щодо електронних листків непрацездатності – 680 звернень (0,3 відсотка);

 виплати недоотриманої пенсії за померлого пенсіонера – 608 звернень
(0,3 відсотка);

 правомірності утримання з пенсій – 483 звернення (0,2 відсотка);

 виплати допомоги у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності –
481 звернення (0,2 відсотка);

 виплати допомоги по вагітності та пологах – 460 звернень (0,2 відсотка);

 визначення права на отримання грошової допомоги у розмірі
десяти пенсій – 414 звернень (0,2 відсотка);

 внесення змін про застраховану особу до Реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування Пенсійного фонду України – 403 звернення (0,2 відсотка);

 відкликання заяв – 379 звернень (0,2 відсотка);

 виплати допомоги на поховання – 352 звернення (0,2 відсотка);

 сплати єдиного внеску – 314 звернень (0,2 відсотка);

 щодо висловлення вдячності посадовим особам – 292 звернення (0,2 відсотка);

 перевірки достовірності довідок, поданих для призначення чи перерахунку пенсії, – 284 звернення (0,1 відсотка);

 роз’яснення з питань соціального страхування – 232 звернення (0,1 відсотка);

 отримання пенсії за фактичним місцем проживання – 185 звернень (0,1 відсотка);

 перевірки пенсій громадянам, які переїхали на постійне місце проживання за кордон, – 173 звернення (0,1 відсотка);

 з інших питань – 10 255 звернень (5,3 відсотка).

Протягом січня – березня 2023 року до органів Фонду надійшло
1 529 повторних звернень (0,8 відсотка загальної кількості звернень).

У звітному періоді на особистих прийомах органами Фонду прийнято
4 799 відвідувачів (2,5 відсотка загальної кількості звернень). Крім того здійснюються виїзні прийоми громадян на підприємствах, в установах, організаціях та за місцем проживання пенсіонерів. Прийнято на виїзних прийомах 1 353 громадянина (0,7 відсотка загальної кількості звернень).

Протягом січня – березня 2023 року до органів Фонду через державну установу “Урядовий контактний центр” надійшло 16 618 звернень (8,6 відсотка загальної кількості звернень).

Кількість електронних звернень у звітному періоді становить 63 450
(33 відсотка загальної кількості звернень), які надсилаються на адреси електронної пошти органів Фонду – 28 215 та через вебпортал електронних послуг Фонду – 35 235.

Протягом січня – березня 2023 року до органів Фонду звернулось 11 692 особи з інвалідністю (6,1 відсотка загальної кількості звернень громадян), з них 2 655 осіб з інвалідністю внаслідок війни, 170 осіб з інвалідністю з дитинства, 8 867 осіб з інвалідністю внаслідок інших причин; 8 415 (4,4 відсотка) ветеранів військової служби, 273 (0,1 відсотка) ветерани праці, 1 336 (0,7 відсотка) учасників ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС, 2 891 (1,5 відсотка) учасник війни та бойових дій, 25 617 (13,3 відсотка) осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи.

В органах Фонду продовжують роботу постійно діючі “гарячі” телефонні лінії та Контакт-центр Пенсійного фонду України з багатоканальною телефонною лінією. За звітний період 570 705 громадян отримали консультаційну підтримку, в тому числі:

- через Контакт-центр Пенсійного фонду України – 143 517 громадян;

- через “гарячі” телефонні лінії в підвідомчих органах –
427 188 громадян.