

**Пенсійний фонд України здійснює добір персоналу на посаду
головного спеціаліста відділу контролю обслуговування громадян
Управління з питань обслуговування громадян**

Основні посадові обов'язки:

- контролювати роботу у Фонді, його органах та Контакт-центрі щодо дотримання норм Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Фонду від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436; стандартів (вимог) для забезпечення якісного обслуговування громадян, інформаційних та технологічних карток послуг, що надаються органами Фонду, якості обслуговування громадян, які звертаються до відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) органів Фонду, в тому числі на віддалених робочих місцях, дистанційно, вимог щодо розгляду звернень громадян з питань обслуговування громадян;

- проводити аналіз роботи органів Фонду на віддалених робочих місцях, опрацьовувати інформацію органів Фонду щодо мережі місць обслуговування громадян органами Фонду;

- брати участь в реалізації заходів реагування на повідомлення про виявлені порушення порядку обслуговування громадян або інші позаштатні ситуації / події, що впливають на процес обслуговування громадян;

- проводити моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб органами Фонду, Контакт-центром Фонду, виявляти проблемні аспекти в організації роботи, визначати необхідність корекційних дій, поточних потреб органів Фонду, у тому числі ті, що стосуються працівників, обладнання, витратних матеріалів тощо, надавати пропозиції щодо визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості надання послуг;

- розглядати звернення громадян, підприємств та організацій, посадових осіб, запити та звернення народних депутатів України, запити на інформацію, надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції відділу; готувати та брати участь у підготовці проєктів нормативно-правових актів, розпорядчих документів Фонду, розглядати проєкти законодавчих та інших нормативно-правових актів, що надійшли до Фонду для погодження з питань, що належать до компетенції відділу, брати участь у підготовці письмових висновків та зауважень до них, а також у разі необхідності – пояснень, розрахунків, пропозицій, інших документів;

- брати у межах компетенції участь у перевірках територіальних органів Фонду, надавати їм методичну та практичну допомогу, готувати пропозиції щодо усунення виявлених недоліків і порушень;

- виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та посадової інструкції.

Обов'язковою вимогою до осіб, які претендують на посаду, є наявність громадянства України та відсутність громадянства інших держав.

Кваліфікаційні вимоги

- вища освіта ступеня не нижче бакалавра;
- вільне володіння державною мовою.

Вимоги до компетентності:

- знання законодавства про державну службу та запобігання корупції, порядку розгляду звернень громадян, запитів та звернень народних депутатів України, запитів на інформацію;
- розуміння напрямків діяльності Пенсійного фонду України;
- знання порядку прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України;
- навички розгляду звернень, запитів на інформацію, підготовки проєктів відповідей за результатами їх розгляду;
- вміння здійснювати аналіз законодавства, навички підготовки проєктів актів законодавства, інших нормативних актів та розпорядчих документів;
- здатність аналізувати, узагальнювати інформацію, робити висновки;
- вміння працювати в режимі багатозадачності;
- відповідальність, ініціативність, комунікабельність;
- досконале володіння продуктами Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint).

Умови оплати праці:

- посадовий оклад – 27 727 грн;
- надбавка до посадового окладу за ранг відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2023 року № 1409 “Питання оплати праці державних службовців на основі класифікації посад у 2025 році”;
- надбавка за вислугу років на державній службі на рівні 2 відсотки посадового окладу державного службовця за кожний календарний рік стажу державної служби, але не більше 30 відсотків посадового окладу;
- премії (виплачуються в межах фонду преміювання залежно від особистого внеску державного службовця в загальний результат роботи державного органу).

Умови призначення на посаду:

- призначення на посаду строкове – до призначення на цю посаду переможця конкурсу, але не більше ніж 12 місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану;
- при призначенні на посаду встановлюється випробування строком від 1 до 6 місяців;
- прийняття на роботу призовників, військовозобов'язаних та резервістів здійснюється тільки після взяття їх на військовий облік у районних (міських)

територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, органах СБУ, відповідних підрозділах розвідувальних органів.

Резюме кандидатів приймаються до **26 жовтня 2025 року** на електронну адресу dobir@pfu.gov.ua.

У разі якщо до 04 листопада 2025 року Ви не отримаєте запрошення на співбесіду, це означає, що зазначені в резюме досвід роботи / освіта не відповідають визначеним вимогам до кандидатів на посаду державної служби.