

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

Основні посадові обов'язки:

- контролювати роботу у Фонді, його органах та Контакт-центрі Фонду 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;

- організовувати роботу щодо проведення моніторингу та оцінки 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;

- організовувати проведення аналізу 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;

- 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, готувати письмові висновки та зауваження до них, а також у разі необхідності – пояснення, розрахунки, пропозиції, інші документи;

- розглядати звернення громадян, підприємств, установ та організацій, посадових осіб, запити та звернення народних депутатів України, адвокатські запити, запити на інформацію, надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції відділу;

- у межах компетенції брати 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 магістра;
- досвід роботи на посадах державної служби категорій “Б” чи “В” або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років;
- 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;
- знання Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України;
- знання законодавства з питань пенсійного забезпечення, загальнообов’язкового державного соціального страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов’язкового державного соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу, надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору, компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб, соціальних та інших виплат;
- розуміння напрямків діяльності Пенсійного фонду України;
- практичний досвід підготовки проєктів розпорядчих актів та/або проєктів нормативно-правових актів, розгляду звернень громадян, запитів на публічну інформацію, адвокатських запитів, запитів та звернень народних депутатів України;
- уміння встановлювати чіткі, реальні, досяжні цілі та пріоритети та визначати орієнтири для їх досягнення;
- вміння оцінювати ефективність впровадження змін;
- вміння працювати в режимі багатозадачності;
- здатність приймати ефективні рішення;
- аналітичні здібності;
- вміння організовувати та контролювати роботу;
- вміння працювати в команді та керувати командою;
- відповідальність;
- ініціативність;
- комунікабельність;
- досконале володіння продуктами Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint).

Умови оплати праці:

- посадовий оклад – 34 423 грн;

- надбавка до посадового окладу за ранг державного службовця;
- надбавка за вислугу років на державній службі на рівні 2 відсотків 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 **16 вересня 2026 року** на електронну адресу dobir@pfu.gov.ua.

У разі якщо до 23 вересня 2026 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.