

**Завдання, функції управління обслуговування громадян
Головного управління Пенсійного фонду України
в Полтавській області**

1. Основним завданням Управління є надання послуг застрахованим особам, особам, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, особам, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, призначення житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу, призначення компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб; призначення/перерахунок 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, здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг, страхувальникам або уповноважених ними осіб з метою вирішення питань, з якими вони звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України.

2. Відповідно до свого основного завдання Управління:

1) забезпечує організацію роботи з надання послуг та електронних послуг відповідно до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1, зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 18.08.2015 за № 991/27436 (зі змінами);

2) забезпечує практичне застосування чинного законодавства з питань прийому документів відповідно до:

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15 лютого 2007 року за № 135/13402 (зі змінами);

Порядку подання документів для призначення, перерахунку і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного

фонду України від 25 січня 2008 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 12 березня 2008 року за № 200/14891(зі змінами);

Переліку та порядку подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про наукову і науково-технічну діяльність”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року № 10-3, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 06 липня 2011 року за № 816/19554 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення пільгової пенсії та перерахування підприємствами та організаціями коштів на її виплату відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 № 937, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-2, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15.02.2008 за № 129/14820 (зі змінами);

Порядку оформлення, виготовлення та видачі документів, що підтверджують призначення особі пенсії, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 03 листопада 2017 року № 26-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 04 грудня 2017 року за № 1464/31332 (зі змінами);

Порядку емісії платіжних карток, які одночасно є пенсійним посвідченням, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 08 квітня 2016 року № 7-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 25 квітня 2016 року за № 633/28763 (зі змінами);

Положення про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 08 липня 2014 року за № 785/25562 (зі змінами);

Порядку призначення пенсій деяким категоріям осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 622 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 року № 117 “Про реєстр осіб, які мають право на пільги” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 року № 373 “Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу у грошовій формі” (зі змінами);

Порядку призначення, перерахування та здійснення страхових виплат за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду від 26 січня 2024 року № 4-1,

постанови Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 року № 1323 “Деякі питання забезпечення здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням”;

Порядку призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 365 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 05 листопада 2014 року № 637 “Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 25 жовтня 2024 року № 1225 “Про реалізацію експериментального проекту щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору”;

Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 № 333 (зі змінами);

Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596 (зі змінами);

Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 24 листопада 2006 року за № 1231/13105 (зі змінами);

міждержавних угод в галузі пенсійного забезпечення;

3) надає особам, які звертаються до Головного управління, загальну інформацію, консультації та роз’яснення про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, страхові виплати, соціальні послуги, житлові субсидії і пільги, сплату обов’язкових платежів, адміністрування яких здійснюється Головним управлінням, ведення обліку (коригування відомостей) про осіб, які підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню;

4) надає особам, які звертаються до Головного управління, зразки та бланки заяв, інших документів відповідно до:

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15 лютого 2007 року за № 135/13402 (зі змінами);

Порядку подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 12 березня 2008 року за № 200/14891(зі змінами);

Переліку та порядку подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про наукову і науково-технічну діяльність”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року № 10-3, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 06 липня 2011 року за № 816/19554 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення пільгової пенсії та перерахування підприємствами та організаціями коштів на її виплату відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 № 937, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-2, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15.02.2008 за № 129/14820 (зі змінами);

Порядку оформлення, виготовлення та видачі документів, що підтверджують призначення особі пенсії, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 03 листопада 2017 року № 26-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 04 грудня 2017 року за № 1464/31332 (зі змінами);

Порядку емісії платіжних карток, які одночасно є пенсійним посвідченням, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 08 квітня 2016 року № 7-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 25 квітня 2016 року за № 633/28763 (зі змінами);

Положення про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 08 липня 2014 року за № 785/25562 (зі змінами);

Порядку призначення пенсій деяким категоріям осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 622 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 року № 117 “Про реєстр осіб, які мають право на пільги” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 року № 373 “Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу у грошовій формі” (зі змінами);

Порядку призначення, перерахування та здійснення страхових виплат за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду від 26 січня 2024 року № 4-1,

постанови Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 року № 1323 “Деякі питання забезпечення здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням”,

Порядку призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 365 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 05 листопада 2014 року № 637 “Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам” (зі змінами);

Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 25 жовтня 2024 року № 1225 “Про реалізацію експериментального проекту щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору”;

Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 № 333 (зі змінами);

Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 24 листопада 2006 року за № 1231/13105 (зі змінами);

5) приймає та реєструє (у відповідному програмному комплексі чи журналі) заяви та документи відповідно до:

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15 лютого 2007 року за № 135/13402 (зі змінами);

Порядку подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 12 березня 2008 року за № 200/14891 (зі змінами);

Переліку та порядку подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про наукову і науково-технічну діяльність”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року № 10-3, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 06 липня 2011 року за № 816/19554 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення пільгової пенсії та перерахування підприємствами та організаціями коштів на її виплату відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 № 937, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-2, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15.02.2008 за № 129/14820 (зі змінами);

Порядку оформлення, виготовлення та видачі документів, що підтверджують призначення особі пенсії, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 03 листопада 2017 року № 26-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 04 грудня 2017 року за № 1464/31332 (зі змінами);

Порядку емісії платіжних карток, які одночасно є пенсійним посвідченням, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 08 квітня 2016 року № 7-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 25 квітня 2016 року за № 633/28763 (зі змінами);

Положення про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 08 липня 2014 року за № 785/25562 (зі змінами);

Порядку призначення пенсій деяким категоріям осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 622 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 року № 117 “Про реєстр осіб, які мають право на пільги” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 року № 373 “Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу у грошовій формі” (зі змінами);

Порядку призначення, перерахування та здійснення страхових виплат за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду від 26 січня 2024 року № 4-1,

постанови Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 року № 1323 “Деякі питання забезпечення здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням”,

Порядку призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 365 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 05 листопада 2014 року № 637 “Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 25 жовтня 2024 року № 1225 “Про реалізацію експериментального проекту щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору”;

Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 № 333 (зі змінами);

Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596 (зі змінами);

Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 24 листопада 2006 року за № 1231/13105 (зі змінами);

міждержавних угод в галузі пенсійного забезпечення;

6) забезпечує опрацювання заяв громадян, що надійшли до підсистеми ІКІС ПФУ “Звернення” дистанційним способом;

7) перевіряє відповідність копій поданих документів, фіксує й засвідчує виявлені розбіжності;

8) приймає документи для реєстрації користувачів електронних послуг на вебпорталі Пенсійного фонду України;

9) проводить виїзні прийоми та виїзди мобільних груп до громадян з обмеженими можливостями та громадян, яким виповнилося 80 і більше років;

10) здійснює прийом, реєстрацію, облік, видачу та зберігання пенсійних посвідчень. Повідомляє пенсіонерів про можливість отримання пенсійного посвідчення;

11) видає особам, які звертаються до Головного управління, повідомлення, довідки, виписки, інші документи відповідно до:

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15 лютого 2007 року за № 135/13402 (зі змінами);

Порядку подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 12 березня 2008 року за № 200/14891(зі змінами);

Переліку та порядку подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України “Про наукову і науково-технічну діяльність”, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року № 10-3, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 06 липня 2011 року за № 816/19554 (зі змінами);

Порядку подання та оформлення документів для призначення пільгової пенсії та перерахування підприємствами та організаціями коштів на її виплату відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 № 937, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-2, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 15.02.2008 за № 129/14820 (зі змінами);

Порядку оформлення, виготовлення та видачі документів, що підтверджують призначення особі пенсії, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 03 листопада 2017 року № 26-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 04 грудня 2017 року за № 1464/31332 (зі змінами);

Порядку емісії платіжних карток, які одночасно є пенсійним посвідченням, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України

від 08 квітня 2016 року № 7-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 25 квітня 2016 року за № 633/28763 (зі змінами);

Положення про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 08 липня 2014 року за № 785/25562 (зі змінами);

Порядку призначення пенсій деяким категоріям осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 622 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 року № 117 “Про Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги” (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 року № 373 “Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу у грошовій формі” (зі змінами);

Порядку призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 365,

Порядку призначення, перерахування та здійснення страхових виплат за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду від 26 січня 2024 року № 4-1,

постанови Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 року № 1323 “Деякі питання забезпечення здійснення страхових виплат та надання соціальних послуг за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням”,

постанови Кабінету Міністрів України від 05 листопада 2014 року № 637 “Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам” (зі змінами);

Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596 (зі змінами);

постанови Кабінету Міністрів України від 25 жовтня 2024 року № 1225 “Про реалізацію експериментального проекту щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку на доходи фізичних осіб або єдиного податку та військового збору”;

Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 № 333 (зі змінами);

Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, що зареєстрована у Міністерстві юстиції України від 24 листопада 2006 року за № 1231/13105 (зі змінами);

міждержавних угод в галузі пенсійного забезпечення;

12) надає можливість перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

13) інформує у визначений законодавством спосіб, на підставі повідомлень структурних підрозділів Головного управління, громадян про набуття права на призначення пенсії та порядок її призначення, про можливість та умови переходу на інший вид пенсії; про призначення пенсії, її розмір, порядок виплати або відмову у призначенні (перерахунку) пенсії; про призначення (непризначення) житлової субсидії та пільги на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу; про відмову у призначенні допомог, недоотриманої пенсії, житлової субсидії та пільги на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу; про призначення компенсації або припинення виплати компенсації за тимчасове розміщення внутрішньо переміщеної особи; призначення або відмову в призначенні субсидії на найм житла наймачу та компенсації наймодавцю; припинення виплати пенсії та порядок оскарження прийнятих управлінням рішень;

14) надає іншу, згідно з компетенцією Управління, довідкову інформацію;

15) надає допомогу особам, які звертаються до Головного управління, у витребуванні документів, необхідних для призначення пенсій та допомог, перерахунків, переведення з одного виду пенсії на інший, поновлення виплати раніше призначених пенсій тощо;

16) ініціює проведення перевірок обґрунтованості видачі документів, поданих для оформлення пенсій відповідно до законодавства;

17) забезпечує роботу телефонної "гарячої лінії";

18) веде облік осіб, що звернулися за отриманням послуг, здійснює підготовку звітності з питань, віднесених до компетенції Управління;

19) надає методичну допомогу структурним підрозділам Управління щодо роботи в підсистемах ІКІС ПФУ в межах компетенції Управління;

20) здійснює розподіл заяв громадян, що надійшли до підсистеми ІКІС ПФУ “Звернення” дистанційним способом;

21) здійснює моніторинг та оцінку якості обслуговування, вживає заходів щодо виявлення проблемних аспектів та необхідних корекційних дій;

22) узагальнює, аналізує та готує інформаційні та аналітичні матеріали з питань, віднесених до компетенції Управління, вносить пропозиції щодо удосконалення роботи;

23) бере участь у проведенні контрольних заходів щодо організації прийому громадян;

24) організовує проведення навчання спеціалістів Управління з метою підвищення рівня їх професійної кваліфікації та уповноважених осіб страхувальників;

25) в межах своєї компетенції бере участь у проведенні семінарів, інших навчальних заходів з працівниками Управління та уповноваженими особами страхувальників;

26) в межах своєї компетенції розглядає звернення громадян, підприємств, установ та організацій, посадових осіб, запитів та звернень народних депутатів, запитів на інформацію з питань надання послуг особам, що звертаються до органів Пенсійного фонду України, виявляє причини, що призводять до подання громадянами скарг та повторних звернень, готує пропозиції щодо їх усунення;

27) в межах своєї компетенції розглядає та бере участь у розгляді листів, запитів підприємств, установ, організацій;

28) в межах своєї компетенції розглядає запити адвокатів;

29) бере участь у проведенні інформаційно-роз’яснювальної роботи з питань пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій та пільг, страхових виплат, соціальних послуг, в тому числі через засоби масової інформації;

30) забезпечує виконання вимог законодавства про запобігання корупції;

31) забезпечує в межах своєї компетенції дотримання законодавства про інформацію, доступ до публічної інформації та персональних даних;

32) проводить роботу з ведення діловодства, формування, укомплектування, зберігання, обліку, використання, інвентаризації документів та справ Управління;

33) проводить систематизацію законодавства з питань, віднесених до компетенції Управління;

34) здійснює інші функції, визначені нормативно-правовими актами, з питань, віднесених до компетенції Управління.

3. Функції, передбачені:

підпунктами 1-2, 18-25, 27-34 пункту 2 Розділу II цього Положення, виконує відділ методології та організації роботи з обслуговування громадян;

підпунктами 18, 25-26, 29-34 пункту 2 Розділу II цього Положення, виконує відділ розгляду звернень;

підпунктами 3-18, 25, 27, 29-34 пункту 2 Розділу II цього Положення, виконують відділи обслуговування громадян (сервісні центри);

підпунктами 3-18 (стосовно працівників силових відомств), 25, 27, 29-34 пункту 2 Розділу II цього Положення, виконує сектор обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісний центр).