

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Пенсійного фонду України
в Закарпатській області
від 23.06.2026 № 978

ПОРЯДОК організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Пенсійного фонду України в Закарпатській області

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Пенсійного фонду України в Закарпатській області (далі – Головне управління).

2. Особистий прийом громадян у Головному управлінні проводиться начальником, заступниками начальника Головного управління (далі – керівництво) та керівниками самостійних структурних підрозділів Головного управління згідно із затвердженим Графіком особистого прийому громадян керівництвом та керівниками самостійних структурних підрозділів Головного управління (далі – графік особистого прийому громадян) з питань, які належать до компетенції Головного управління. За потреби та згідно з рішенням керівника, що здійснює особистий прийом, до його проведення можуть залучатися інші посадові особи Головного управління згідно з компетенцією, функціональними обов'язками та виходячи зі змісту порушеного громадянином питання.

3. Прийом громадян проводиться щодня, крім вихідних і святкових днів, у визначені графіком особистого прийому громадян години в приміщеннях Головного управління (м. Ужгород, пл. Народна, 4; м. Ужгород, вул. Загорська, 2 та м. Ужгород, вул. Перемоги, 92Б).

4. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян розміщується на інформаційних стендах у приміщеннях Головного управління, на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України та в інші способи в доступному для вільного ознайомлення місці.

5. Під час проведення особистого прийому громадян керівництвом та керівниками самостійних структурних підрозділів з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами, про що

заповнюється бланк. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються звернення. Після завершення прийому бланк передається відділу обробки звернень громадян Управління документального забезпечення (далі – відділ обробки звернень) для реєстрації в день прийому.

6. Відділ обробки звернень реєструє бланк звернення за результатами особистого прийому відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

7. У разі якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, до розгляду береться письмова заява. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством. Про результати розгляду заяви громадянину повідомляється письмово або усно (на його бажання).

8. Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, якщо питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було розв'язано по суті. У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення.

9. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. За потреби проведення особистого прийому здійснюється із залученням фахівців, що володіють мовою жестів. Присутність інших осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

10. Відділ обробки звернень здійснює узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, щокварталу інформує про проведену роботу керівництво Головного управління.

**Завідувач сектору
організаційно-інформаційної роботи**

Людмила СУБОТІНА