

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Пенсійного фонду України
в Дніпропетровській області

07.05.2021 № 169

ПОРЯДОК
роботи «гарячих» телефонних ліній
Головного управління Пенсійного фонду України
в Дніпропетровській області

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та 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 (зі змінами) та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436.

2. Порядок визначає організацію роботи «гарячих» телефонних ліній, механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на «гарячі» телефонні лінії.

3. Функціонування «гарячих» телефонних ліній здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій прав громадян на звернення з питань, що належать до компетенції органів Пенсійного фонду України.

II. Порядок роботи «гарячих» телефонних ліній

1. «Гарячі» телефонні лінії працюють в приміщеннях сервісних центрів, де здійснюється прийом та обслуговування осіб.

2. Прийом дзвінків на «гарячі» телефонні лінії проводиться щодня в робочі дні (крім вихідних та святкових днів): понеділок - четвер з 8.00 до 17.00, п'ятниця з 8.00 до 15.45, за номерами телефонів, які затверджуються наказом Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області,

розміщуються на інформаційних стендах у приміщеннях органів Пенсійного фонду України та оприлюднюються на інформаційній сторінці вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

3. Функціонування «гарячих» телефонних ліній забезпечують керівники сервісних центрів.

4. Відповідальні працівники, які здійснюють обслуговування осіб за телефонами «гарячих» ліній, визначаються наказом Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області.

III. Основні завдання функціонування «гарячих» телефонних ліній

Основним завданням дистанційного обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, є:

- інформування та консультування осіб щодо норм законодавства, актуальних питань державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;

- надання заявникам інформації про порядок вирішення порушених питань та/або оскарження дій (бездіяльності) органів Пенсійного фонду.

IV. Порядок прийому та реєстрації звернень, що надходять на «гарячі» телефонні лінії

1. Усі звернення, що надійшли на «гарячі» телефонні лінії, реєструються у підсистемі ІКІС ПФУ «Звернення» за типом звернення «усне консультування» з обов'язковою позначкою в картці звернення у відповіді «гаряча лінія».

2. Заявник при зверненні на «гарячу» телефонну лінію повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- суть порушеного питання;
- поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення, у разі коли заявник вимагає письмову відповідь;
- контактний номер телефону.

3. Анонімні повідомлення не реєструються та не розглядаються.

4. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання відповідних консультацій та роз'яснень.

5. Під час дистанційного обслуговування осіб не наводиться: інформація з обмеженим доступом, включаючи відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, електронної пенсійної справи або інші повідомлені

особою відомості для призначення, перерахунку пенсії, поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший, інформація про місце проживання, номер облікової картки застрахованої особи особою, яка здійснює опрацювання (розгляд) звернення.

6. Якщо особа звернулася з питання, вирішення якого потребує залучення до його розгляду фахівців інших структурних підрозділів, таке звернення передається керівництву для визначення відповідального за його розгляд. За результатами розгляду такого звернення надається відповідь. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в п'ятиденний строк повертається особі з відповідними роз'ясненнями.

7. Якщо питання, з яким звертається особа, не належить до компетенції органів Пенсійного фонду України, відповідальна особа пояснює до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації доцільно звернутися.

8. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень, які надходять на «гарячі» телефонні лінії, здійснюється начальниками сервісних центрів, відповідальними особами, яких уповноважено на окремі функції, відповідно до наказу Головного управління від 20.11.2020 № 335 “Про організацію прийому та обслуговування осіб” та відповідальними працівниками, які прийняли та зареєстрували звернення.

V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

1. Телефонний дзвінок не може бути залишений без уваги. Відповідь повинна слідувати не пізніше третього сигналу дзвінка.

2. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «гарячої» телефонної лінії Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області із зазначенням сервісного центру. Мова спілкування – українська, у разі прохання особи, що звертається на «гарячу» телефонну лінію - інша мова, прийнятна для сторін.

3. Телефонна розмова повинна вестись гучним чітким голосом, виразно, доброзичливо, але при цьому - не повинна заважати колегам.

4. Відповідальний працівник повинен уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин.

5. Надати консультацію чи роз'яснення по телефону.

6. Подякувати за телефонний дзвінок.