

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Пенсійного фонду України у
Волинській області

№ _____

ПОЛОЖЕННЯ
про Управління обслуговування громадян
Головного управління Пенсійного фонду України
у Волинській області

I. Загальні положення

1. Управління обслуговування громадян (далі – Управління) є самостійним структурним підрозділом Головного управління Пенсійного фонду України у Волинській області, що підпорядковується начальнику Головного управління, діяльність якого спрямовується та координується заступником начальника Головного управління згідно з розподілом обов’язків між заступниками начальника Головного управління.

2. Управління складається з:

- 1) відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян;
- 2) відділу розгляду звернень;
- 3) відділу обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісного центру);
- 4) відділу обслуговування громадян № 1 (сервісного центру);
- 5) відділу обслуговування громадян № 2 (сервісного центру);
- 6) відділу обслуговування громадян № 3 (сервісного центру);
- 7) відділу обслуговування громадян № 4 (сервісного центру);
- 8) відділу обслуговування громадян № 5 (сервісного центру);
- 9) відділу обслуговування громадян № 6 (сервісного центру);
- 10) відділу обслуговування громадян № 7 (сервісного центру);
- 11) відділу обслуговування громадян № 8 (сервісного центру);
- 12) відділу обслуговування громадян № 9 (сервісного центру).

3. У своїй діяльності управління керується Конституцією України і законами України, Указами Президента України та постановами Верховної Ради України прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, Положенням про Пенсійний фонд України, Положенням про головні управління Пенсійного фонду України в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, постановами правління та наказами Пенсійного фонду України (далі-Фонд) наказами Головного управління Фонду в області, цим Положенням.

4. Управління використовує 17 гербових печаток з нумерацією від 1 до 17, а також 17 печаток «для довідок» і 12 штампів.

II. Завдання, функції, права та обов'язки Управління

1. Основними завданнями Управління є забезпечення реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення в частині визначення права на пенсію, виконання вимог актів законодавства про пенсійне забезпечення, надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу, соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, медичного страхування, організація та контроль за здійснення в Головному управлінні заходів щодо прийому, обслуговування та розгляду звернень громадян.

2. З метою надання послуг з питань пенсійного забезпечення для забезпечення системи життєдіяльності населення в особливий період :

1) при переведенні Головного управління на функціонування в умовах особливого періоду здійснює контроль в межах компетенції за проведенням заходів, визначених мобілізаційним планом, та відповідно до організаційно-розпорядчих документів Пенсійного фонду України;

2) при не переведенні — виконує завдання, визначені як для мирного часу.

3. Відповідно до свого основного завдання Управління:

1) організовує роботу відділів обслуговування громадян та відділу обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісних центрів) з питань прийому, обслуговування та розгляду звернень громадян, що звертаються до Головного управління, у тому числі за допомогою засобів телекомунікацій;

2) здійснює обслуговування громадян стаціонарно, на виїзному прийомі (на віддалених робочих місцях), дистанційно, шляхом надання електронних послуг (в тому числі через агентські пункти);

3) надає безоплатно одержувачам послуг в усній та письмовій формі консультації з питань застосування законодавства про пенсійне забезпечення ведення обліку осіб, що підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, роз'яснює їхні права, обов'язки і відповідний порядок сплати страхових внесків, заповнення звітності та інші питання відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу (далі - пільги);

4) надає відповідно до закону на вимогу застрахованої особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

5) реєструє користувачів електронних послуг на веб-порталі, видає код підтвердження та роз'яснює подальші дії для завершення процедури реєстрації на веб - порталі;

6) здійснює прийом заяв та документів для призначення (перерахунку) пенсій (в тому числі підготовку відповідних документів для розгляду на Комісії з питань встановлення стажу роботи показаннями свідків та Комісії з питань підтвердження стажу роботи на посадах, що дають право на призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років), (в тому числі військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу органів внутрішніх справ та деяким іншим категоріям громадян), щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці, заяви про призначення та надання житлових субсидій, пільг та допомоги на поховання, їх реєстрацію;

7) здійснює оформлення анкет на виготовлення пенсійних посвідчень та видачу пенсійних посвідчень;

8) здійснює видачу довідок про доходи, про перебування (не перебування) на обліку, виписок з РЗО, витяги з реєстру судових рішень;

9) здійснює прийом документів з питань виплати пенсій (формування разових доручень на виплату допомоги на поховання, недоотриманої пенсії з зв'язку із смертю пенсіонера, пенсії у разі виїзду заявника за кордон на постійне місце проживання);

10) формує реєстри та забезпечує передачу заяв та інших документів відповідним структурним підрозділам Головного управління;

11) за результатами опрацювання відповідальним структурним підрозділом щодо списків пенсіонерів, яким більше року виплачується пенсія по довіреністю, або, які більше року не одержували пенсію з поточного рахунку, з'ясовує місце проживання, реєстрації, тощо;

12) готує запити щодо підтвердження стажу, заробітку та з інших питань, що стосуються призначення чи перерахунку пенсії на вимогу заявника, підприємств, установ та організацій;

13) в межах своєї компетенції організовує проведення семінарів, професійних навчань та інших навчальних заходів з спеціалістами відділів (сервісних центрів);

14) забезпечує роботу "гарячих" телефонних ліній;

15) у межах своєї компетенції розглядає та бере участь у розгляді пропозицій, заяв та скарг громадян, підприємств установ, організацій, веде прийом громадян, виявляє та усуває причини, що призводять до подання громадянами повторних звернень;

16) забезпечує прийом пропозицій, скарг громадян, заяв про надання інформації, звернень, які надходять на Урядову телефонну "гарячу лінію" та засобами веб-порталу Пенсійного фонду України;

17) надає інформаційно-консультативну допомогу державним силовим структурам з питань пенсійного забезпечення військовослужбовців Міністерства оборони України, Служби безпеки України, Державної прикордонної служби, працівникам органів внутрішніх справ, Національної поліції, органів та підрозділів цивільного захисту, податкової міліції, Державної кримінально-виконавчої служби та інших утворених відповідно законів України військових формувань;

18) узагальнює, аналізує та готує керівництву Головного управління інформаційні та аналітичні матеріали з питань, віднесених до компетенції управління, вносить пропозиції щодо удосконалення роботи;

19) інформує начальника Головного управління, його заступників про стан роботи із зверненнями громадян, про факт порушення виконавської дисципліни, формального ставлення до розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні, подає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи;

20) забезпечує облік усіх послуг та реєстрацію громадян, які звернулись на особистий прийом у веб - орієнтованій системі “Облік звернень громадян”, журналі реєстрації вихідних виплатних документів“ та в системі “Звернення ІКІС ПФУ”;

21) забезпечує підготовку результатів розгляду звернень громадян, на їх основі готує та подає матеріали до Пенсійного фонду України щодо стану реалізації конституційного права громадян на звернення;

22) надає практичну, консультативну та методичну допомогу відділам, обслуговування громадян (сервісним центрам) з питань організації прийому та обслуговування громадян;

23) здійснює нагляд за дотриманням стандартів обслуговування громадян відділами обслуговування громадян (сервісними центрами) з питань, що відносяться до компетенції Управління, готує пропозиції, щодо усунення недоліків і порушень;

24) здійснює регулярний моніторинг та оцінку якості обслуговування громадян у відділах обслуговування громадян (сервісних центрах) вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків;

25) забезпечує дотримання працівниками Управління законодавства з питань державної служби та запобігання корупції;

26) забезпечує в межах своєї компетенції дотримання законодавства про інформацію та доступ до публічної інформації та персональних даних.

27) забезпечує правильне застосування законодавства у сфері пенсійного забезпечення та надання житлових субсидій та пільг відділами обслуговування громадян (сервісними центрами) та відділом обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян;

28) надає роз'яснення, консультації з питань прийому та обслуговування громадян та пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій та пільг, з питань одержання інформації з Державного реєстру загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;

29) здійснює систематизацію і ведення інформаційно-довідкової бази законодавства у сфері пенсійного забезпечення та надання житлових субсидій та пільг;

30) забезпечує своєчасний розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян, заяв про надання інформації, звернень, які надходять на Урядову телефонну “гарячу лінію” та засобами веб-порталу Пенсійного фонду України;

31) бере участь у виїзних прийомах керівництва Головного управління;

32) забезпечує взаємодію з місцевими органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, правоохоронними органами, органами суду і юстиції;

33) здійснює прийом документів осіб, які набувають право на пенсію на території договірної сторони (міжнародні пенсії), визначає їх право на пенсійне забезпечення.

34) приймає звітність на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування та звітність зі сплати збору на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування;

35) ведуть облік виписок з актів оглядів МСЕК, надсилають повідомлення про необхідність звернення за призначенням пенсії із зазначенням переліку необхідних документів;

36) у випадку надання особою для перерахунку пенсії довідки про заробітну плату за 60 місяців до 01.07.2000, виданої підприємством, установою, організацією, розташованою за межами Волинської області або України та в разі доцільності її застосування, ініціюють проведення перевірок обґрунтованості видачі таких документів;

37) при переїзді пенсіонера в межах України (в тому числі області) реєструють заяву про запит пенсійної справи за новим місцем проживання (тип звернення „Взяття на облік” та переводять звернення у статус “До виконання” та не пізніше наступного робочого дня надсилають запит про витребування паперової пенсійної справи через підсистему «Документообіг» до Управління пенсійного забезпечення за попереднім місцем проживання пенсіонера. При цьому, у запиті зазначають про надсилання паперової пенсійної справи на адресу Управління пенсійного забезпечення за новим місцем проживання заявника;

38) при переїзді пенсіонера на постійне проживання в Україну з інших держав (призначення пенсій проводиться на підставі документів пенсійних справ за законодавством України та з урахуванням міжнародних договорів, що регулюють відносини у сфері пенсійного забезпечення) реєструють заяви про запит пенсійної справи за новим місцем проживання у підсистемі «Документообіг», не пізніше наступного робочого дня з дня одержання заяви готують та надсилають запит щодо витребування пенсійної справи до уповноваженої установи з питань пенсійного забезпечення за попереднім місцем проживання пенсіонера. Після надходження паперової пенсійної справи запрошують пенсіонера для подання заяви про взяття на облік, реєструють відповідну заяву, та долучають необхідні документи, в тому числі, з пенсійної справи, які підтверджують стаж та заробіток пенсіонера, у разі необхідності надають допомогу у витребуванні додаткових документів, звернення переводять у статус «До виконання».

39) проводять аналіз роботи з питань обслуговування громадян, готують пропозиції, щодо усунення недоліків і порушень;

40) здійснюють підготовку відповідних документів для розгляду на Комісії з питань встановлення стажу роботи показаннями свідків та Комісії з

питань підтвердження стажу роботи на посадах, що дають право на призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років;

41) здійснюють контроль за строками виконання документів, що надійшли з Пенсійного фонду України, органів влади, установ, підприємств, організацій, внутрішніх службових документів;

4. Функції передбачені підпунктами :

1, 13, 17-20, 22 -29, 39-41 пункту 3 розділу II цього Положення, здійснює відділ методології та організації роботи з обслуговування громадян;

15-16, 19, 21, 25-26, 30-32, 41 пункту 3 розділу II цього Положення, здійснює відділ розгляду звернень;

1-12, 25-26, 28, 33-38 пункту 3 розділу II цього Положення, здійснюють відділи обслуговування громадян №1-9 (сервісні центри) та відділ обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісний центр).

5. Управління має право:

1) одержувати від структурних підрозділів Головного управління відомості, довідки, статистичні дані, розрахунки та інші матеріали, необхідні для вирішення питань, віднесених до компетенції Управління;

2) одержувати в установленому порядку від службових осіб Головного управління документи, необхідні для виконання покладених на Управління функцій;

3) вести службове листування зі структурними підрозділами Головного управління;

4) брати участь у нарадах, інших заходах з питань, що належать до компетенції Управління;

5) вносити начальнику Головного управління пропозиції з питань удосконалення роботи, підвищення ефективності державної служби;

6) працівники структурного підрозділу мають право підписувати документи, створені в межах підрозділу та з використанням бланку структурного підрозділу відповідно до окремого наказу начальника Головного управління.

III. Керівництво Управлінням

1. Управління очолює начальник Управління обслуговування громадян, який є державним службовцем, що призначається на посаду в порядку, передбаченому законодавством.

2. На посаду начальника Управління призначається громадяни України, які вільно володіють державною мовою та здобули ступінь вищої освіти магістра (спеціаліста), або державне управління з досвідом роботи на посаді державної служби категорії “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.

3. Начальник Управління безпосередньо здійснює керівництво Управлінням та спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує

виконання покладених на Управління завдань, правил внутрішнього службового розпорядку, визначає порядок роботи Управління, розподіл роботи між відділами, несе персональну відповідальність, звітує перед начальником Головного управління про виконання покладених на Управління завдань, візує документи в межах повноважень, що подаються начальнику Головного управління та/або його заступникам.

4. Начальник Управління має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам Управління, які є обов'язковими для виконання.

5. Начальник Управління працює з інформацією, що становить державну таємницю, та службовою інформацією, забезпечує захист державної таємниці відповідно до вимог режиму секретності, несе відповідальність згідно з законами за розголошення відомостей, що становлять державну таємницю, службової інформації та іншої інформації з обмеженим доступом, вимоги щодо захисту якої встановлено законодавством.

6. Начальник Управління вносить керівництву Головного управління пропозиції щодо заохочення працівників Управління, накладання на них стягнень за порушення трудової та виконавської дисципліни.

7. Роботу відділів обслуговування громадян безпосередньо організовує заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян, який є державним службовцем, призначається на посаду начальником Головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади відповідно до законодавства.

8. На посаду заступника начальника Управління — начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян, призначаються громадяни України, які вільно володіють державною мовою та здобули ступінь вищої освіти не нижче магістра (спеціаліста), або державне управління з досвідом роботи на посадах державної служби категорії “Б” чи “В” або досвіду служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

9. Заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян безпосередньо здійснює керівництво відділом та спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій покладених на відділ відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку Головного управління, визначає порядок роботи відділу, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником Управління та керівництвом Головного управління про виконання функцій покладених на відділи.

10. Заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян візує проекти документів, створені відділами, перед їх поданням на підпис (візування) начальнику Управління.

11. Заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян, працює із службовою

інформацією, несе відповідальність згідно з чинним законодавством України за розголошення службової інформації.

12. Роботу відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Управління безпосередньо організовують начальники цих відділів, які є державними службовцями, призначаються на посади начальником Головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняються з посад начальником Головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

13. На посади начальників відділів можуть бути призначені особи, які мають вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра (спеціаліста), мають стаж роботи на посадах державної служби категорії "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, вільно володіє державною мовою.

14. Заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян та начальники відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Управління:

безпосередньо здійснюють керівництво відділами, спрямовують їх діяльність, організовують та забезпечують виконання функцій, покладених на відділи, відповідно до чинного законодавства, Правил внутрішнього службового розпорядку;

визначають порядок роботи відділів, несуть персональну відповідальність та звітують перед начальником Управління та керівництвом Головного управління про виконання завдань,

готують та беруть участь у підготовці проєктів нормативних актів та розпорядчих документів Головного управління, готують письмові висновки та зауваження до них,

візують проєкти документів, створених відділами, перед їх поданням на підпис (візування) начальнику Управління.

вносять начальнику Управління пропозиції щодо заохочення працівників відділів, та притягнення до дисциплінарної відповідальності,

працюють із службовою інформацією, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України за розголошення службової інформації та іншої інформації з обмеженим доступом, вимоги щодо захисту якої встановлено законодавством.

15. У разі відсутності начальника Управління його обов'язки виконує заступник начальника Управління — начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян у разі відсутності останнього обов'язки начальника Управління виконує начальник відділу обслуговування громадян №7 (сервісний центр).

17. У разі відсутності заступника начальника Управління — начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян обов'язки начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян виконує головний спеціаліст цього ж відділу за рішенням начальника Головного управління.

18. У разі відсутності начальників відділів Управління їх обов'язки виконують заступники начальників цих відділів.

IV. Заключні положення

1. Робота Управління організовується начальником Управління відповідно до правил внутрішнього службового розпорядку Головного управління.

2. Працівники Управління є державними службовцями, призначаються на посади та звільняються з них начальником Головного управління в установленому законодавством порядку.

3. Службові обов'язки та права до працівників Управління визначаються їх посадовими інструкціями, які затверджуються начальником Головного управління.

4. Управління для виконання покладених на нього завдань забезпечується відповідними приміщеннями, засобами зв'язку, комп'ютерною технікою, обладнанням та матеріалами.

5. Для забезпечення виконання завдань, покладених на Управління в кошторисі витрат на утримання Головного управління передбачаються видатки.

**Начальник Управління
обслуговування громадян**

Леся ДАЦЮК