



Правління Пенсійного фонду України

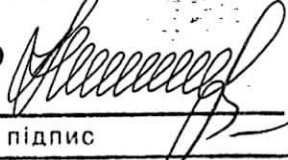
ПОСТАНОВА

30.07.2015

м. Київ

№ 13-1

Про організацію прийому та
обслуговування осіб, які
звертаються до органів
Пенсійного фонду України

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України	
“ 18 ”	серпня 2015 р.
за № 991/27436	
Керівник реєструючого органу	
	підпис

Відповідно до пунктів 9, 10 Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280, правління Пенсійного фонду України

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (далі – Положення), що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

постанову правління Пенсійного фонду України від 21 лютого 2012 року № 4-3 “Деякі питання удосконалення прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду України”, зареєстровану в Міністерстві юстиції України 27 лютого 2012 року за № 314/20627;

постанову правління Пенсійного фонду України від 07 вересня 2012 року № 16-1 “Про затвердження Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді”, зареєстровану в Міністерстві юстиції України 11 вересня 2012 року за № 1565/21877.

3. Юридичному управлінню (Рябцева Т. Б.) разом з департаментом пенсійного забезпечення (Ковпашко І. В.) подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Департаменту інформаційно-аналітичних систем та електронних реєстрів (Боршовська В. П.) забезпечити доопрацювання програмного забезпечення щодо ведення електронних пенсійних справ, надання послуг користувачам та інформації банкам та організаціям, що здійснюють виплату і доставку пенсій, в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису.

5. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування, крім норм абзаців другого та третього пункту 2 розділу I, абзацу другого пункту 2, абзаців третього та четвертого пункту 11 розділу IV Положення щодо використання електронних пенсійних справ, надання послуг користувачам та інформації установам банків, що здійснюють виплату і доставку пенсій в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису, які набирають чинності з 01 січня 2016 року.

6. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на заступника Голови правління Пенсійного фонду України Машкіна В. Г.

Голова правління

О. Зарудний

Згідно з оригіналом
заступник начальника
загального відділу
Управління адміністративного
забезпечення



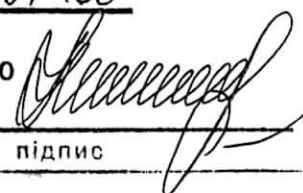
14. 03. 2023

(Signature)
В. Г. Машкін



280
3

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова правління
Пенсійного фонду України
30 липня 2015 року № 13-1

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
* 18 * серпня 2015 р.
за № 991/07436
Керівник реєструючого органу _____
підпис 

ПОЛОЖЕННЯ

про організацію прийому та обслуговування осіб,
які звертаються до органів Пенсійного фонду України

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до територіальних органів Пенсійного фонду України (далі – органи Пенсійного фонду), у тому числі за допомогою засобів телекомунікації, відповідно до вимог Законів України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, “Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування”.

2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:
веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду (система надання послуг в електронній формі) (далі – веб-портал) – сукупність програмно-

технічних засобів, що забезпечують оперативне приймання, обробку, зберігання та передачу інформації (даних) під час надання послуг громадянам, застрахованим особам та страхувальникам, а також надання установам банків та організаціям, що здійснюють виплату та доставку пенсій, інформації в електронній формі з дотриманням адресності та заходів щодо захисту відповідних видів інформації (даних);

електронна пенсійна справа – сукупність інформації, яка обробляється на базі централізованих інформаційних технологій у формі електронних даних для забезпечення призначення/перерахунку та виплати пенсій, формується та ведеться відповідно до вимог Законів України “Про електронні документи та електронний документообіг”, “Про електронний цифровий підпис” та “Про захист персональних даних”, включаючи обов’язкову інформацію про паспортні дані пенсіонера та його місце проживання; копії документів, на підставі яких призначено пенсію (щомісячне довічне грошове утримання, допомогу на поховання тощо) та проводиться її виплата; іншу інформацію, з урахуванням якої визначаються розмір призначеної пенсії та розмір пенсії до виплати з часу її призначення до закриття пенсійної справи;

електронна персональна сторінка користувача послуг (далі – персональна сторінка) – електронний обліковий запис на веб-порталі, який створюється при реєстрації користувача електронних послуг і забезпечує інформаційний обмін, пов’язаний із наданням послуг;

електронна послуга – надання інформації та/або документів з метою вирішення порушених особою, яка звертається до органів Пенсійного фонду, питань за допомогою засобів веб-порталу;

користувач електронної послуги – фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги, в тому числі електронної, та/або інформаційно-консультаційною підтримкою щодо надання послуги;

номер облікової картки застрахованої особи – номер персональної облікової картки застрахованої особи, що відповідає реєстраційному номеру облікової картки платника податків фізичної особи згідно з Державним реєстром фізичних осіб – платників податків (далі – ДРФО), або серія та номер паспорта (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті);

послуга – прийом та обслуговування застрахованих осіб, осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду;

централізовані інформаційні технології – технології обробки інформації, при яких накопичення, обробка та зберігання інформації здійснюються в єдиному центральному інформаційному ресурсі Пенсійного фонду.

Інші терміни використовуються у значеннях, наведених у Законах України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, “Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування”.

3. Принципи здійснення прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду:

додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки;
прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
компетентність та ефективність;
своєчасність та якість;

нерозголошення інформації, повідомленої особою, яка звертається за отриманням послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством;

орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги, надання послуги на базі централізованих інформаційних технологій незалежно від місця взяття його на облік (проживання, перебування на обліку);

інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги.

4. Обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, здійснюється:

стаціонарно – в приміщеннях, у яких розміщено органи Пенсійного фонду;

на виїзному прийомі;

дистанційно, в тому числі шляхом надання електронних послуг.

5. Під час здійснення прийому та обслуговування особи користуються правами, передбаченими Законами України “Про звернення громадян”, “Про захист персональних даних”, “Про доступ до публічної інформації”, законодавством про пенсійне забезпечення, законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини.

Особи, що звертаються до органів Пенсійного фонду, мають право:

звертатися до органів Пенсійного фонду особисто або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку;

одержати відповідь про результати розгляду звернення в обраний ними спосіб (усно, в письмовій та/або електронній формі);

ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи, отримувати виписку з розпорядження про призначення (перерахунок) пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі;

безоплатно отримувати інформацію про особу, що обробляється Пенсійним фондом;

отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, у тому числі щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи;

інші права, визначені чинним законодавством.

6. Під час здійснення прийому та обслуговування особа, що звернулась до органів Пенсійного фонду, надає інформацію про себе (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання).

У разі звернення про надання персональних даних, які обробляються Пенсійним фондом України, або подання заяв особа, що звертається до органів Пенсійного фонду, надає документи, що посвідчують особу, а у разі звернення за отриманням такої інформації про інших осіб чи подання заяв від імені інших осіб – додатково надає відповідні документи, що підтверджують її повноваження.

7. Органи Пенсійного фонду зобов'язані:

об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;

забезпечувати реалізацію передбачених законодавством прав осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду;

повідомляти осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;

у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення;

не допускати безпідставної передачі звернень іншим органам.

8. Органи Пенсійного фонду мають право перевіряти документи, що посвідчують особу та її повноваження.

9. Органи Пенсійного фонду не мають права:

787
7

вимагати від заявника надання документів, інформації або вчинення дій, надання або здійснення яких не передбачено законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини, або які знаходяться в розпорядженні (віднесені до компетенції) відповідного органу Пенсійного фонду;

відмовляти одержувачу у прийнятті оформлених належним чином і поданих у встановленому законодавством порядку заяв, звернень, документів, які він вважає за необхідне подати органу Пенсійного фонду.

II. Організація стаціонарного прийому та обслуговування громадян

1. Прийом громадян здійснюється протягом робочого часу органу Пенсійного фонду без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом в межах території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду.

Прийом та обслуговування здійснюються незалежно від взяття на облік (місця проживання, перебування) особи на території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду з питань:

надання загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) про осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;

одержання інформації з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (далі – реєстр застрахованих осіб Державного реєстру);

після впровадження електронних пенсійних справ – з питань виду пенсії, суми призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, додаткової пенсії, цільової грошової допомоги, пенсії за особливі заслуги перед Україною, індексації та інших доплат до пенсії, встановлених законодавством, дати виплати та закінчення виплати пенсії, оподаткування та інших утримань.

Інформація про час та місце прийому розміщується на вході до приміщень органів Пенсійного фонду та приміщень, у яких здійснюється прийом, на сайтах органів Пенсійного фонду (за наявності).

2. Приміщення, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, як правило, розміщується на першому або другому поверсі будівлі (за наявності в будівлі ліфта – не вище четвертого поверху), має відповідати вимогам пожежної безпеки та санітарно-гігієнічним правилам та нормам і бути обладнане місцями для сидіння, столами (стілками) для оформлення документів, медичною

аптечкою для надання першої медичної допомоги, інформаційними стендами, які розміщуються в зручному для перегляду місці з метою надання інформації в зручній для сприйняття формі.

Для інвалідів та інших маломобільних груп населення в установленому порядку забезпечуються доступність і безпека приміщень, де здійснюються прийом та обслуговування, включаючи зали обслуговування та/або кабінети, і можливість отримувати необхідну інформацію в доступний спосіб.

3. Стаціонарний прийом громадян здійснюється в залах обслуговування або в обладнаних кабінетах. В органах Пенсійного фонду, в яких перебувають на обліку більше ніж 30 тисяч пенсіонерів, прийом здійснюється в залах обслуговування.

Робочі місця, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, створюються за принципом відкритості та прозорості їх розміщення, оформлюються інформаційними табличками із зазначенням номера робочого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника органу Пенсійного фонду, а також даних про те, які саме послуги надаються працівником на відповідному робочому місці.

Інформація про послуги, які надаються на робочих місцях за їх номерами, може розміщуватись на електронних моніторах або на інформаційному стенді в друкованому вигляді.

Робочі місця для прийому та обслуговування одержувачів послуги можуть розподілятися за питаннями пенсійного забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, виплати допомоги на поховання тощо.

4. Зали обслуговування умовно поділяються на робочу зону і зону очікування.

Робоча зона складається з робочих місць працівників органів Пенсійного фонду, які обладнуються необхідними меблями, персональними комп'ютерами, принтерами, сканерами, засобами телефонного зв'язку, за наявності – засобами відео- та аудіофіксації. При роботі засобів відео- та аудіофіксації розміщується відповідне попередження.

При облаштуванні більше 15 робочих місць у залах обслуговування встановлюється інформаційна система електронного керування чергою, яка включає в себе пристрій для реєстрації громадянина в черзі і видачі йому відповідного талона та пристрою (пристроїв) для демонстрації запрошення особи до відповідного робочого місця.