



ПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

30.07.2015

м. Київ

N 13-1

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
18 серпня 2015 р. за N 991/27436

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

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановами правління Пенсійного фонду України
від 8 квітня 2016 року N 7-1,
від 23 жовтня 2017 року N 23-2,
від 26 липня 2019 року N 10-1,
від 8 серпня 2019 року N 11-3,
від 16 грудня 2020 року N 25-1,
від 25 листопада 2021 року N 33-1,
від 24 листопада 2022 року N 23-1,
від 30 січня 2023 року N 5-1

Відповідно до пунктів 9, 10 Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року N 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 N 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 N 314/20627;

постанову правління Пенсійного фонду України від 07 вересня 2012 року N 16-1 "Про затвердження Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді", зареєстровану в Міністерстві юстиції України 11 вересня 2012 року за N 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

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник Голови
Спільного представницького
органу сторони роботодавців
на національному рівні

Д. Олійник

Голова СПО
об'єднань профспілок

Г. В. Осовий

Міністр соціальної
політики України

П. Розенко

Заступник Керівника Секретаріату
Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини

О. Л. Смірнова

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова правління Пенсійного фонду України
30 липня 2015 року N 13-1

Зареєстровано

в Міністерстві юстиції України
18 серпня 2015 р. за N 991/27436

ПОЛОЖЕННЯ

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

(У тексті Положення слова "підрозділ з обслуговування громадян" в усіх відмінках замінено словами "сервісний центр" у відповідних відмінках згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23 жовтня 2017 року N 23-2)

(У тексті Положення слова "веб-портал" в усіх відмінках замінено словом "вебпортал" у відповідних відмінках згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16 грудня 2020 року N 25-1)

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:

вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду (система надання послуг в електронній формі) (далі - вебпортал) - 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 електронні довірчі послуги" 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;

(абзац третій пункту 2 розділу I із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1)

електронна персональна сторінка користувача послуг (далі - персональна сторінка) - електронний обліковий запис на вебпорталі, 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 вебпорталу;

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 - унікальний номер електронної персональної облікової картки застрахованої особи;

(абзац сьомий пункту 2 розділу I у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

персональна облікова картка - електронна персональна облікова картка застрахованої особи;

(пункт 2 розділу I доповнено новим абзацом восьмим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, у зв'язку з цим абзаци восьмий - десятий вважати відповідно абзацами дев'ятим - одинадцятим)

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".

Термін "агентський пункт" використовується у значенні, наведеному у Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року N 672-р.

(пункт 2 розділу I доповнено абзацом дванадцятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

3. Принципи здійснення прийому та обслуговування осіб органами Пенсійного фонду:

(абзац перший пункту 3 розділу I у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

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 органами Пенсійного фонду здійснюється:

стаціонарно - в приміщеннях органів Пенсійного фонду;

на виїзному прийомі, на віддалених робочих місцях, розташованих в приміщеннях територіальних громад, центрах надання адміністративних, соціальних послуг, інших приміщеннях (далі - віддалені робочі місця);

дистанційно;

шляхом надання електронних послуг, у тому числі через агентські пункти.

(пункт 4 розділу I у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

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, шляхом СМС-повідомлення);

(абзац четвертий пункту 5 розділу I із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

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.

Ідентифікація заявника (його представника), у разі звернення про надання персональних даних, які обробляються Пенсійним фондом України, або подання заяв полягає у встановленні особи заявника (його представника), і проводиться на підставі належного йому паспорта громадянина України або тимчасового посвідчення громадянина України (для іноземців та осіб без громадянства - паспортного документу іноземця або документу, що посвідчує особу без громадянства, посвідки на постійне проживання, посвідчення біженця або іншого документа, що підтверджує законність перебування іноземця чи особи без громадянства на території України), свідоцтва про народження дитини та документа, що підтверджує повноваження представника - у разі звернення за отриманням інформації про інших осіб чи подання заяв від імені інших осіб.

Відомості, які встановлюються під час ідентифікації особи:

прізвище, ім'я та по батькові (за наявності);

громадянство;

дата народження;

серія (за наявності), номер паспорта громадянина України або тимчасового посвідчення громадянина України (для іноземців та осіб без громадянства - паспортного документу іноземця або документу, що посвідчує особу без громадянства, посвідки на постійне проживання, посвідчення біженця або іншого документа, що підтверджує законність перебування іноземця чи особи без громадянства на території України), свідоцтва про народження дитини та дату його видачі та орган, що його видав;

унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності);

номер облікової картки застрахованої особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (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) - у випадках, передбачених цим Положенням.

Верифікація даних про осіб, які перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду, полягає у встановленні (підтвердженні) органом Пенсійного фонду відповідності даних, що обробляються про особу, актуальним даним щодо неї.

До даних, що підлягають верифікації, належать:

дані, які містяться в абзацах п'ятому, шостому - десятому цього пункту;

інформація щодо місця проживання особи або місця її перебування чи місця тимчасового перебування в Україні;

відомості про обставини, що спричиняють зміну розміру пенсійної виплати або припинення її виплати: про вступ на роботу, звільнення з роботи, реєстрацію або зняття з обліку як фізичної особи - підприємця тощо.

Верифікація даних проводиться шляхом підтвердження правильності наданих особою даних на підставі поданих особою офіційних документів та/або повідомлених нею відомостей під час ідентифікації особи.

Результати верифікації фіксуються за допомогою програмного забезпечення.

У разі виявлення некоректних відомостей органом Пенсійного фонду складається анкета про результати верифікації даних за формою, наведеною в додатку I до цього Положення. Анкета заповнюється і підписується працівником, який здійснював верифікацію. Анкета сканується та додається до електронної пенсійної справи особи.

Ідентифікація особи та верифікація наданої інформації під час подання документів проводиться на робочому місці, обладнаному засобами відео (фото) - та аудіо фіксації. При роботі засобів відео (фото) - та аудіо фіксації розміщується відповідне попередження.

Інформація, отримана під час ідентифікації, використовується, зберігається та обробляється відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

(пункт 6 розділу I доповнено абзацами згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

7. Органи Пенсійного фонду зобов'язані:

надавати безоплатно будь-якій особі, яка звертається до органу Пенсійного фонду безпосередньо або за допомогою засобів телекомунікації, з питань, що належать до компетенції органів Пенсійного фонду, консультації в усній та письмовій формі щодо застосування законодавства про пенсійне забезпечення, обліку осіб, що підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, їх прав та обов'язків, порядку сплати страхових внесків, заповнення звітності та інших питань відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування";

(пункт 7 розділу I доповнено новим абзацом другим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

надавати на вимогу застрахованої особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

(пункт 7 розділу I доповнено новим абзацом третім згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, у зв'язку з цим абзаци другий - шостий вважати відповідно абзацами четвертим - восьмим)

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;

забезпечити (за потреби) проведення прийому осіб із залученням фахівців, що володіють мовою жестів.

(пункт 7 розділу I доповнено абзацом дев'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

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

9. Органи Пенсійного фонду не мають права:

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;

прийому заяв, передбачених абзацом першим пункту 1.1 розділу I, пунктом 5.1 розділу V 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 N 22-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846, та заяви про підтвердження стажу роботи відповідно до Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до стажу, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року N 18-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24 листопада 2006 року за N 1231/13105;

(пункт 1 розділу II доповнено новим абзацами четвертим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, у зв'язку з цим абзаци четвертий - восьмий вважати відповідно абзацами п'ятим - дев'ятим)

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

реєстрації користувача на вебпорталі;

(пункт 1 розділу II доповнено новим абзацом шостим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, у зв'язку з цим абзаци шостий, сьомий вважати відповідно абзацами сьомим, восьмим)

ведення електронних пенсійних справ - щодо 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.

(абзац сьомий пункту 1 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

З інших питань, в тому числі щодо даних пенсійної справи, прийом та обслуговування здійснюються в органі Пенсійного фонду за місцем проживання, перебування особи.

(пункт 1 розділу II доповнено новим абзацом восьмим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, у зв'язку з цим абзац восьмий вважати абзацом дев'ятим)

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

(абзац другий пункту 2 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Вхід до приміщення (якщо він не нарівні із підлогою (тротуаром) чи має сходи) має бути облаштований пандусом і звуковим маячком типу "метроном".

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом третім згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Вхідні двері та турнікет повинні мати ширину та конструкцію, яка дає змогу проїхати крісло колісному. Туалетна кімната для відвідувачів (у разі її наявності) має бути доступною для осіб, які пересуваються на кріслах колісних.

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом четвертим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Вхід до приміщення (у тому числі ребра першої і останньої сходинки сходового маршу), шляхи руху відвідувачів, зони очікування та робочі зони повинні бути без бар'єрів (бордюрів, порогів, перепадів, щіток для витирання ніг тощо) та мати маркування засобами тактильного орієнтування, тактильні інформаційні покажчики шрифтом Брайля, тактильні мнемосхеми приміщень тощо.

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом п'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Сходи та пандус повинні мати поручні з обох боків.

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом шостим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

За наявності облаштованих стоянок для автотранспорту на прилеглий території передбачаються із відповідними вказівниками місця для безоплатної стоянки транспорту, яким керують (перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні".

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом сьомим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, абзац сьомий пункту 2 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

Облаштування будівель, приміщень та стоянок з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення здійснюється згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом восьмим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

У разі якщо діючі об'єкти неможливо повністю пристосувати для потреб осіб з інвалідністю, відповідно до частини другої статті 27 Закону України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні" за погодженням з громадськими організаціями інвалідів здійснюється їх розумне пристосування з урахуванням універсального дизайну.

(пункт 2 розділу II доповнено абзацом дев'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, абзац дев'ятий пункту 2 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

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.

5. Зона очікування має бути обладнана місцями для сидіння, столами (стійками) для оформлення документів, інформаційними стендами, які розміщуються в зручному для перегляду місці з метою надання інформації в зручній для сприйняття формі.

У зручних та доступних для відвідувачів місцях розміщується (за наявності) електронний інформаційний кіоск, що забезпечує інтерактивний доступ до інформації про діяльність органів Пенсійного фонду, порядок реалізації прав на отримання пенсійних виплат та соціальних послуг, іншої довідкової інформації.

(абзац другий пункту 5 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

В зоні очікування розміщуються журнал скарг та пропозицій, скринька для звернень громадян.

6. У приміщеннях, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, розміщується інформація про діяльність органу Пенсійного фонду, а саме про:

місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку, адреси вебсайту та електронної пошти;

(абзац другий пункту 6 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу Пенсійного фонду та його заступників, а також керівників структурних підрозділів органу Пенсійного фонду, основні функції структурних підрозділів органу Пенсійного фонду, крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом;

розклад роботи та графік прийому громадян;

перелік та умови надання послуг, форми і зразки документів, необхідних для надання послуг, правила їх оформлення;

порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень органу Пенсійного фонду, його дій чи бездіяльності;

бланки заяв на отримання послуг та зразки їх заповнення;

інша інформація про діяльність органу Пенсійного фонду, порядок обов'язкового оприлюднення якої встановлений чинним законодавством.

Зазначена інформація має бути надрукована на матеріалах із матовою поверхнею чітким шрифтом з висотою літер не менше 15 мм (60 кегль), який контрастує з фоном, та розміщена на висоті між 1200 мм і 1600 мм від підлоги.

(пункт 6 розділу II доповнено абзацом дев'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

7. Прийом та обслуговування осіб органами Пенсійного фонду забезпечуються спеціалістами, до функціональних обов'язків яких належить зазначене питання (далі - сервісний центр).

Схема дій спеціаліста сервісного центру наведена у додатку 2 до цього Положення.

(абзац другий пункту 7 розділу II із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

(пункт 7 розділу II у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

8. Під час усного спілкування спеціалісти сервісного центру повинні застосовувати прості речення, зрозумілі слова, уникаючи засудження поведінки, висловлювань, що забороняють певну поведінку. Подана інформація має демонструвати позитивну модель поведінки: що бажано робити, а не те, чого робити не слід.

9. Зовнішній вигляд спеціаліста сервісного центру та його поведінка під час прийому мають відповідати Загальним правилам етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затвердженим наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року N 158, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за N 1203/29333.

(пункт 9 розділу II у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

III. Організація виїзного прийому та надання послуг на віддалених робочих місцях

1. Виїзні прийоми громадян проводяться за необхідності за ініціативою органу Пенсійного фонду або осіб за місцем їх проживання чи місцем роботи та визначаються розпорядчим документом відповідного територіального органу

Пенсійного фонду. Місце та час проведення виїзного прийому узгоджуються із власниками (користувачами) приміщень, у яких планується проведення виїзного прийому.

2. Інформація про дні та години виїзного прийому, місце розташування та графіки роботи на віддалених робочих місцях розміщується в адміністративних приміщеннях органів Пенсійного фонду та органів місцевого самоврядування за місцем його проведення та на вебсайтах органів Пенсійного фонду не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати виїзного прийому.

(пункт 2 розділу III із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

3. Прийом громадян на віддаленому робочому місці здійснюється за графіком, затвердженим органом Пенсійного фонду та погодженим органом місцевого самоврядування.

Виїзні прийоми проводяться з дотриманням вимог, викладених у пунктах 1, 2, 4 Схеми дій спеціаліста сервісного центру, наведеної у додатку 2 до цього Положення, пунктах 8, 9 розділу II цього Положення.

(абзац другий пункту 3 розділу III із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

4. Віддалене робоче місце має відповідати вимогам пунктів 2, 6 розділу II цього Положення.

Віддалене робоче місце оформлюється інформаційною табличкою із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади працівника органу Пенсійного фонду. У приміщенні, де розташовується віддалене робоче місце, знаходиться журнал скарг та пропозицій, скринька для звернень громадян. За можливості в приміщенні розміщується електронний інформаційний кіоск.

5. Прийом та обслуговування осіб на віддалених робочих місцях проводиться з дотриманням вимог, викладених у пунктах 8, 9 розділу II цього Положення, Схеми дій спеціаліста сервісного центру, наведеної у додатку 2 до цього Положення.

(пункт 5 розділу III у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

6. Виїзні прийоми осіб з інвалідністю I групи та осіб, які за висновком лікарсько-консультативної комісії або медичного висновку про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі, не здатні до самообслуговування і потребують постійного стороннього догляду, для подання ними заяв, передбачених абзацом першим пункту 1.1 розділу I 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 N 22-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року N 13-1) (далі - Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій), проводяться за місцем проживання (перебування) осіб (житло, заклади охорони здоров'я, соціального захисту та інші заклади, установи).

Виїзні прийоми проводяться за зверненнями представників цих осіб, родичів, осіб, які здійснюють догляд за ними або проживають разом з ними, старостами, представниками закладів охорони здоров'я, соціального захисту та інших закладів, установ, де проживають (перебувають), особи безпосередньо до органу Пенсійного фонду або через вебпортал. У разі відсутності в органі Пенсійного фонду документу про те, що особа потребує постійного стороннього догляду та нездатна до самообслуговування, до звернення додається висновок лікарсько-консультативної комісії або медичний висновок про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі.

Про дату та час проведення виїзного прийому та перелік документів, необхідних для отримання послуги, орган Пенсійного фонду повідомляє особу, яка подала відповідне звернення, в обраний нею спосіб.

(розділ III доповнено пунктом 6 згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 24.11.2022 р. N 23-1)

(розділ III у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

IV. Надання послуг в електронній формі

1. Надання органами Пенсійного фонду послуг в електронній формі здійснюється з використанням технологій віддаленого доступу (вебтехнологій) та автоматизованої передачі і обробки інформації і включає:

(абзац перший пункту 1 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

реєстрацію користувачів електронних послуг на вебпорталі;

доступ до розміщеної на вебпорталі інформації;

доступ для користувача електронної послуги до інформації про стан відомостей про застраховану особу, пенсійних виплат, стан відомостей реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, стан взаєморозрахунків за зобов'язаннями платника (за умови підтвердження ідентифікації особи, що одержує доступ, шляхом реєстрації особи в базі даних вебпорталу);

замовлення та отримання в електронному вигляді довідок та/або витягу з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру з використанням перевірочних кодів (для користувачів, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, або електронної системи BankID);

(пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом п'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, абзац п'ятий пункту 1 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановами правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1, від 24.11.2022 р. N 23-1)

подання користувачем електронних послуг через вебпортал з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, заяв, передбачених абзацом другим пункту 1.1 розділу I, абзацом другим пункту 3.1 розділу III 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 N 22-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846, та заяви про підтвердження стажу роботи відповідно до Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до стажу, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року N 18-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24 листопада 2006 року за N 1231/13105, разом зі сканованими копіями документів, які відповідають оригіналам документів та придатні для сприйняття їх змісту (мають містити чітке зображення повного складу тексту документа та його реквізитів);

(пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом шостим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, у зв'язку з цим абзаци шостий - чотирнадцятий вважати відповідно абзацами сьомим - п'ятнадцятим, із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 24.11.2022 р. N 23-1)

замовлення послуги інформування за допомогою СМС-повідомлення;

(пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом сьомим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, у зв'язку з цим абзаци восьмий - дванадцятий вважати відповідно абзацами десятим - чотирнадцятим)

взаємодію користувача електронної послуги з органами Пенсійного фонду з питань:

заповнення бланків заяви, скарги, пропозиції, запиту в електронній формі;

стану розгляду заяв, скарг, пропозицій, запитів, поданих в електронній формі;

подання запитів для підготовки в паперовій формі довідок, інших документів, які заявник одержує під час особистого звернення до органів Пенсійного фонду;

попереднього запису на прийом в органі Пенсійного фонду;

одержання іншої необхідної довідкової інформації (місцезнаходження, телефони органів Пенсійного фонду, новини тощо).

Електронні послуги можуть надаватися через агентські пункти після ідентифікації особи засобами вебпорталу.

(пункт 1 розділу IV доповнено абзацом чотирнадцятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Електронні послуги можуть надаватися через мобільний додаток доступу до персональної сторінки користувача послуг або у взаємодії з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг (далі - Портал Дія).

(пункт 1 розділу IV доповнено абзацом п'ятнадцятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 08.08.2019 р. N 11-3, абзац п'ятнадцятий пункту 1 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2021 р. N 33-1)

2. Реєстрація користувачів електронних послуг на вебпорталі здійснюється на підставі заяв, складених за формою згідно з додатками 2, 3 до цього Положення, поданих до органу Пенсійного фонду особисто з пред'явленням

документів, що посвідчують особу. У разі подання заяв через уповноваженого представника до заяви додаються документи, що підтверджують його повноваження.

Реєстрація на вебпорталі осіб, які мають електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, платіжну картку, що одночасно є пенсійним посвідченням, або через електронну систему BankID здійснюється автоматично

(абзац другий пункту 2 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1, у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 24.11.2022 р. N 23-1)

(пункт 2 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 08.04.2016 р. N 7-1, у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

3. Для реєстрації фізичних осіб, у тому числі осіб, які забезпечують себе роботою самостійно, та фізичних осіб - підприємців, як користувачів електронних послуг вебпорталу вказуються:

прізвище, ім'я, по батькові;

номер облікової картки застрахованої особи та/або номер пенсійного посвідчення;

дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців - для фізичних осіб - підприємців;

номер мобільного телефону для відправлення СМС-повідомлень (за бажанням).

4. Для реєстрації страхувальників (підприємств, установ та організацій, інших юридичних осіб, утворених відповідно до законодавства України, незалежно від форми власності, виду діяльності та господарювання, які використовують працю фізичних осіб на умовах трудового договору (контракту) або на інших умовах, передбачених законодавством, чи за цивільно-правовими договорами, у тому числі філій, представництв, відділень та інших відокремлених підрозділів зазначених підприємств, установ і організацій, інших юридичних осіб, які мають окремий баланс і самостійно ведуть розрахунки із застрахованими особами) як користувачів послуг вебпорталу обов'язково вказуються:

повне найменування юридичної особи (страхувальника);

дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців;

код за ЄДРПОУ.

5. Відповідальна особа ідентифікує особу заявника (уповноваженого представника заявника) шляхом перевірки пред'явлених документів, після чого перевіряє повноту та відповідність вказаних у заяві персональних даних особи даним, що містяться у пред'явлених цією особою документах.

Зазначені особи є відповідальними за належну ідентифікацію осіб, які подали заяви.

6. Відповідальна особа у разі відповідності поданої заяви пунктам 2 - 4 цього розділу та відсутності розбіжностей у повідомлених заявником відомостях про особу з відомостями Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування у присутності заявника присвоює його заяві реєстраційний код та видає розписку про одержання заяви органом Пенсійного фонду.

Відповідальна особа реєструє подану заяву в журналі реєстрації, в якому зазначає прізвище, ім'я, по батькові особи заявника, дату подання та порядковий номер заяви.

7. При реєстрації користувача електронної послуги в базі даних вебпорталу, використовуючи код заяви, одержаний в органі Пенсійного фонду, проводиться автентифікація користувача та створюється персональна сторінка із зазначенням відомого лише користувачу логіна та пароля.

За допомогою персональної сторінки здійснюються доступ до електронних послуг, контроль за їх наданням, а також інші функції.

8. Незалежно від реєстрації особи на вебпорталі надається доступ до інформації про:

порядок реєстрації користувача електронної послуги у базі даних вебпорталу;

права, обов'язки та відповідальність одержувачів пенсійних та інших виплат, що здійснюються Пенсійним фондом України;

порядок одержання та використання пенсійного посвідчення;

умови, порядок призначення, перерахунку та виплати пенсій тощо;

зразки заяв, скарг, пропозицій, запитів на інформацію, інших документів, необхідних для призначення та перерахунку пенсій, переведення з одного виду пенсії на інший, зміни способу виплати пенсій, виплати допомоги на поховання тощо, включаючи можливість роздрукування або заповнення таких документів в електронній формі;

права, обов'язки та відповідальність застрахованих осіб;

порядок одержання та використання посвідчення застрахованої особи;

порядок організації прийому громадян в органах Пенсійного фонду;

облік страхувальників в органах Пенсійного фонду, їх права та обов'язки;

порядок ведення персоналізованого обліку сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та інших обов'язкових платежів;

порядок ведення реєстру застрахованих осіб Державного реєстру;

порядок проведення органами Пенсійного фонду перевірок, а також досудового оскарження рішень органів Пенсійного фонду;

регулювання правових і фінансових відносин між органами Пенсійного фонду, страхувальниками, у тому числі фізичними особами - підприємцями та особами, які забезпечують себе роботою самостійно;

систему органів Пенсійного фонду, місцезнаходження органів Пенсійного фонду та їх сервісних центрів, номери їх телефонів, новини.

(абзац п'ятнадцятий пункту 8 розділу IV у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

9. Бланки заяв, передбачених Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року N 22-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року N 13-1), Порядком подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року N 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за N 200/14891 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 20 березня 2017 року N 5-1), розміщуються на вебпорталі Пенсійного фонду України:

(абзац перший пункту 9 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановами правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, від 16.12.2020 р. N 25-1)

у форматі, придатному для роздрукування або відображення даних, які він містить, електронними засобами для подальшого заповнення вручну або на комп'ютері користувача електронної послуги та подачі цих документів особисто до органів Пенсійного фонду або поштою;

у форматі, який передбачає можливість заповнення бланка документа в електронній формі (на вебпорталі) Пенсійного фонду України для подальшого надсилання цього документа безпосередньо за допомогою засобів вебпорталу. При цьому забезпечується обробка відповідного документа лише за умови коректного заповнення усіх обов'язкових полів бланка цього документа.

Разом із бланками документів розміщується зразок для заповнення (формат.rtf) та пояснення щодо його заповнення.

10. Скарги та запити громадян (у тому числі щодо надання консультацій і роз'яснень чинного законодавства, пов'язаних із нарахуванням та виплатою пенсій), заяви та інші звернення щодо регулювання відносин між органами Пенсійного фонду та страхувальниками, у тому числі фізичними особами - підприємцями та особами, які забезпечують себе роботою самостійно (далі - звернення), подаються через вебпортал шляхом заповнення відповідного електронного бланка.

У момент одержання звернення вебпорталом автоматично присвоюється йому реєстраційний номер та спрямовується до органу Пенсійного фонду, зазначеного заявником, про що вебпортал формує та надсилає заявнику повідомлення із зазначенням дати одержання звернення та присвоєного реєстраційного номера.

Зазначене повідомлення надсилається автоматично на адресу електронної пошти, вказаної користувачем електронної послуги, протягом однієї доби з моменту одержання звернення.

(абзац третій пункту 10 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Розгляд звернення здійснюється у порядку, передбаченому чинним законодавством.

У разі необхідності надання заявником додаткової інформації або документів з метою всебічного та об'єктивного розгляду звернення за допомогою вебпорталу надсилається повідомлення із зазначенням переліку необхідних документів та/або відомостей, а також інформація стосовно доцільності (за необхідності) особистого звернення заявника (його уповноваженого представника) до відповідного органу Пенсійного фонду.

За результатом відпрацювання одержаного звернення щодо порядку призначення (перерахунку) пенсій, переведення з одного виду пенсії на інший, виплати пенсій та/або допомоги на поховання заявнику надсилається в обраний ним спосіб повідомлення, в якому зазначається порядок звернення за призначенням (перерахунком) пенсії, переведенням з одного виду пенсії на інший, виплати пенсій та/або допомоги на поховання, перелік необхідних документів, строк їх подання, місцезнаходження сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, до якого можна звернутись, зручних дати і часу для звернення.

(абзац шостий пункту 10 розділу IV у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

Про результати розгляду звернення заявник повідомляється у спосіб, зазначений ним у зверненні (у письмовій та/або електронній формі).

Якщо відповідь на звернення містить інформацію з обмеженим доступом, включаючи відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, або інші повідомлені особою відомості для призначення, перерахунку пенсії, допомоги, іншої виплати (далі - пенсія), поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший, то така відповідь надсилається через мережу Інтернет у зашифрованому вигляді з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису (у разі надання заявником сертифікату шифрування кваліфікованого електронного підпису заявника, згенерованого будь-яким кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг), або поштовим відправленням за адресою, зазначеною у пенсійній (обліковій) справі одержувача як його місце проживання (місцеперебування), а у разі розбіжностей у повідомлених заявником відомостях про особу з даними пенсійної (облікової) справи або неможливості ідентифікувати особу заявника на адресу електронної пошти заявника надсилається відмова у задоволенні звернення із зазначенням причин такої відмови.

(абзац восьмий пункту 10 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 30.01.2023 р. N 5-1)

У разі якщо до заяви про призначення пенсії, поданої через вебпортал з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, додані не всі скановані копії необхідних документів, або/та документи потребують дооформлення, орган Пенсійного фонду не пізніше трьох робочих днів надсилає в електронній системі повідомлення про перелік документів, які необхідно подати додатково та/або дооформити, строк їх подання.

(пункт 10 розділу IV доповнено абзацом дев'ятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 24.11.2022 р. N 23-1)

Абзац десятий розділу IV виключено

(пункт 10 розділу IV доповнено абзацом десятим згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, абзац десятий пункту 10 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2021 р. N 33-1, виключено згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 24.11.2022 р. N 23-1)

11. Надання на запит персональних даних в електронній формі, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру, електронній пенсійній справі, здійснюється виключно для користувачів електронних послуг, зареєстрованих у базі даних вебпорталу, з використанням перевірочних кодів та кваліфікованого електронного підпису. При цьому з метою захисту персональних даних користувач електронної послуги для перегляду вищезазначеної інформації, крім логіна та пароля, вводить додатковий разовий код, який надсилається на вказану ним адресу електронної пошти та/або шляхом СМС-повідомлення.

(абзац перший пункту 11 розділу IV у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2, із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1, від 16.12.2020 р. N 25-1)

Персональні дані фізичних осіб надаються цим особам, у тому числі особам, які забезпечують себе роботою самостійно, фізичним особам - підприємцям, з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру в обсязі, передбаченому Положенням про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року N 10-1,

zareєстрованим у Міністерстві юстиції України 08 липня 2014 року за N 785/25562, а з електронної пенсійної справи надається інформація щодо 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 інші утримання.

При цьому прізвище, ім'я, по батькові особи, щодо якої надаються відомості, реєстраційний номер облікової картки платника податків - фізичної особи або серія (за наявності) 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) з метою захисту персональних даних від несанкціонованого доступу не наводяться, крім осіб, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, або електронної системи BankID, яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

(абзац третій пункту 11 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановами правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1, від 25.11.2021 р. N 33-1, від 24.11.2022 р. N 23-1)

Передача з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування персональних даних про застрахованих осіб страхувальникам здійснюється в обсязі, передбаченому Положенням про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року N 10-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 08 липня 2014 року за N 785/25562, з дотриманням вимог Законів України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах", "Про захист персональних даних" та "Про електронні документи та електронний документообіг" без зазначення прізвища, імені, по батькові особи, щодо якої надаються відомості, реєстраційного номера облікової картки платника податків - фізичної особи або серії (за наявності) та номера 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), крім осіб, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, або електронної системи BankID чи іншого засобу електронної ідентифікації з високим або середнім рівнем довіри, або яким інформація надається у зашифрованому вигляді (з урахуванням абзацу восьмого пункту 10 цього розділу), яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

(абзац четвертий пункту 11 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановами правління Пенсійного фонду України від 26.07.2019 р. N 10-1, від 25.11.2021 р. N 33-1, від 24.11.2022 р. N 23-1, від 30.01.2023 р. N 5-1)

12. Контроль заявником стану розгляду його звернень, поданих через вебпортал, здійснюється шляхом звернення до відповідних розділів вебпорталу, у яких фіксується інформація про стан їх проходження.

Зазначена послуга реалізується виключно через вебпортал за реєстраційним номером заяви або за допомогою введення прізвища, імені, по батькові заявника та дати надсилання заяви, скарги, запиту тощо.

Контроль заявником стану розгляду його звернень, поданих у взаємодії з Порталом Дія, може здійснюватись також шляхом звернення до відповідних розділів Порталу Дія.

(пункт 12 розділу IV доповнено абзацом третім згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2021 р. N 33-1)

13. При поданні користувачем електронної послуги через вебпортал попередніх запитів на підготовку довідок, виписок, інших документів, які заявник бажає отримати у паперовій формі при подальшому особистому зверненні до органів Пенсійного фонду, обов'язковим є зазначення сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, у якому заявник бажає отримати необхідний документ, і вид документа, який він бажає отримати.

(абзац перший пункту 13 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

Вебпортал формує та надсилає заявнику повідомлення, у якому міститься підтвердження одержання запиту відповідним органом Пенсійного фонду, із зазначенням дати його одержання і присвоєного реєстраційного номера.

Зазначене повідомлення має бути відправлено заявнику автоматично на електронну адресу протягом однієї доби з моменту одержання запиту.

(абзац третій пункту 13 розділу IV у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

Протягом не більше ніж трьох робочих днів заявнику надсилається повідомлення, у якому зазначаються строк підготовки відповідного документа, місцезнаходження сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, до якого треба звернутись, зручні дата і час для звернення.

(абзац четвертий пункту 13 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

Підготовка довідок, інших документів та їх видача здійснюються у порядку, передбаченому законодавством.

14. Попередній запис на відвідування органу Пенсійного фонду здійснюється через вебпортал із зазначенням сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, який заявник бажає відвідати, та опису питань, з якими особа планує звернутися до органу Пенсійного фонду.

(абзац перший пункту 14 розділу IV у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1)

За допомогою засобів вебпорталу формується та надсилається заявнику повідомлення із зазначенням дати одержання звернення про прийом і присвоєння реєстраційного номера звернення.

Зазначене повідомлення надсилається заявнику автоматично на електронну адресу протягом однієї доби з моменту відправки запиту.

Протягом не більше ніж трьох робочих днів заявнику надсилається повідомлення, у якому зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, посада та контактний телефон особи, яка буде здійснювати прийом, а також дата і час прийому.

Формування попереднього запису відбувається з урахуванням кількості працівників, які здійснюють обслуговування у відповідному органі Пенсійного фонду, та забезпечення прийому у порядку "живої черги".

15. Електронні послуги надаються в міру надходження відповідних звернень у строки, визначені чинним законодавством. Після завершення надання послуги вебпортал автоматично формує відмітку про надання послуги.

16. Цільове індивідуальне інформування громадян, застрахованих осіб та страхувальників, у тому числі фізичних осіб - підприємців, осіб, що забезпечують себе роботою самостійно, за ініціативою органу Пенсійного фонду з питань пенсійного забезпечення, загальнообов'язкового державного пенсійного страхування та інших питань здійснюється централізовано засобами вебпорталу на підставі розпорядчого документа відповідного органу Пенсійного фонду.

Інформаційні розсилки здійснюються шляхом надсилання відповідної інформації на адреси електронної пошти користувачів електронних послуг вебпорталу, розміщення інформації на персональній сторінці та/або шляхом відправлення СМС-повідомлень.

(абзац другий пункту 16 розділу IV із змінами, внесеними згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2021 р. N 33-1)

Індивідуальне інформування застрахованих осіб про створення листка непрацездатності в Електронному реєстрі листків непрацездатності здійснюється шляхом відправлення СМС-повідомлення не пізніше наступного дня з дня створення листка непрацездатності.

(пункт 16 розділу IV доповнено абзацом третім згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2021 р. N 33-1)

17. Надання електронних послуг, передбачених цим розділом, здійснюється органами Пенсійного фонду користувачам послуг безоплатно.

Оплата вартості послуг зв'язку (послуг операторів телефонного зв'язку, Інтернет-провайдерів тощо) та інших послуг, пов'язаних із забезпеченням їхніх технічних можливостей для користування вебпорталом, здійснюється користувачами послуг на загальних підставах.

V. Дистанційне обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду

1. Дистанційне обслуговування осіб здійснюється:

через Контакт-центр Пенсійного фонду України;

за "гарячими" телефонними лініями органів Пенсійного фонду;

шляхом консультування засобами електронної пошти, через сторінки органів Пенсійного фонду у соціальних мережах, іншими засобами комунікації через IP-мережі та засобами мобільного зв'язку.

2. Дистанційні форми обслуговування осіб, графік їх роботи, особи, які здійснюють обробку таких звернень, визначаються розпорядчим документом відповідного органу Пенсійного фонду.

Інформація про застосування органом Пенсійного фонду дистанційних форм обслуговування осіб розміщується на інформаційних стендах у приміщеннях органів Пенсійного фонду, на веб-сторінках та в інший спосіб у доступному для вільного ознайомлення місці.

3. Під час дистанційного обслуговування осіб 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, не наводиться.

4. Контакт-центр працює шість днів на тиждень, крім святкових днів: з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 20:00, у суботу - з 8:00 до 14:00.

Контакт-центр Пенсійного фонду України забезпечує:

приймання, реєстрацію (в електронній формі в обсязі повідомлених особою відомостей) та опрацювання звернень, що надходять телефоном;

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;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (заходів реагування) Пенсійним фондом України;

оперативне реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;

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

аудіофіксацію телефонних розмов для контролю за якістю обслуговування (за згодою);

надання консультаційних послуг особам із використанням вебкамери та програмного забезпечення, що забезпечує голосовий та відеозв'язок через мережу Інтернет.

(абзац дев'ятого пункту 4 розділу V із змінами, внесеними згідно з постановами правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, від 25.11.2021 р. N 33-1)

Інформація про графік роботи Контакт-центру Пенсійного фонду України розміщується на вебпорталі Пенсійного фонду України.

5. З питань, що не потребують додаткового опрацювання, Контакт-центр надає необхідну інформацію чи консультацію одразу під час вхідного дзвінка.

6. Якщо особа звернулася з питання, вирішення якого потребує залучення до його розгляду фахівців структурних підрозділів Пенсійного фонду чи його територіальних органів, таке звернення передається керівництву органу Пенсійного фонду 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.

Питання, що не належать до компетенції Пенсійного фонду, підлягають реєстрації, але не розглядаються по суті. Такі звернення в п'ятиденний строк пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо для надання відповіді по суті необхідні персональні дані особи (прізвище, ім'я, по батькові, дата народження), Контакт-центр повідомляє про це заявника, а у разі їх ненадання має право запропонувати іншу форму звернення та завершити розмову.

(розділ V у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2)

VI. Моніторинг та оцінка якості обслуговування

1. Органи Пенсійного фонду здійснюють регулярний моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, вживають заходів щодо усунення виявлених недоліків.

2. Моніторинг проводиться:

з метою виявлення проблемних аспектів обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду;

для визначення необхідності корекційних дій, поточних потреб, у тому числі тих, що стосуються працівників, обладнання, витратних матеріалів тощо.

3. Оцінка якості обслуговування здійснюється за такими показниками:

а) умови, у яких здійснюється обслуговування:

відповідність розташування, розмірів та стану приміщень вимогам доступності, пожежної безпеки та санітарним правилам і нормам;

умови для роботи працівників;

наявність інформації, передбаченої пунктом 6 розділу II цього Положення;

б) укомплектованість сервісного центру кваліфікованими кадрами, здійснення навчання працівників та визначення рівня готовності цього підрозділу до виконання покладених на нього завдань:

рівень кваліфікації та професійної підготовки працівників;

розподіл обов'язків спеціалістів;

додержання працівниками правил етичної поведінки;

організація і проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації працівників;

відповідність встановленим вимогам дій спеціалістів при вирішенні питань, з якими особи звертаються до органів Пенсійного фонду;

результативність - аналіз досягнутих результатів у розв'язанні питань, з якими особа звернулася до органу Пенсійного фонду;

своєчасність - відповідність результату надання послуги строкам, встановленим законодавством;

в) достатність технічного та технологічного забезпечення.

Під час оцінки якості враховуються результати опитувань (анкетування, у тому числі анонімного) одержувачів (користувачів) послуг, записи відвідувачів в журналі скарг та пропозицій, звернення громадян.

4. Результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, враховуються при прийнятті рішень щодо організації роботи органів Пенсійного фонду та управління персоналом.

VII. Оскарження дій (рішень) органів Пенсійного фонду

Дії (бездіяльність) щодо здійснення прийому та обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду можуть бути оскаржені до вищого органу Пенсійного фонду, а також до суду.

Скарги на рішення територіальних органів Пенсійного фонду про призначення, перерахунок, відмову в призначенні, перерахунку, переведенні з одного виду пенсії на інший, виплаті пенсій подаються відповідно до Порядку розгляду скарг на рішення органів Пенсійного фонду України щодо пенсійного забезпечення, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 12 жовтня 2007 року N 18-6, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 02 листопада 2007 року за N 1241/14508 (із змінами).

**Директор департаменту
пенсійного забезпечення**

І. Ковпашко

Додаток 1
до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (пункт 6 розділу I)

АНКЕТА про результати верифікації даних

Фото	(підпис)
------	----------

1. Загальні відомості:

Прізвище:	
Ім'я:	
По батькові (за наявності):	

Реєстраційний номер облікової картки платника податків - фізичної особи або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (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) (за наявності):

Номер облікової картки застрахованої особи:

Унікальний номер запису в Єдиному демографічному реєстрі (за наявності):

Дата народження:

□□.□□.□□□□

Стать: чоловіча жіноча

Номер телефону, адреса електронної пошти (за згодою)	
--	--

2. Дані паспорта громадянина України або іншого документа, що посвідчує особу:

Назва документа:	
------------------	--

Серія: (за наявності)		Номер:	
--------------------------	--	--------	--

Ким видано:		Дата видачі:	
-------------	--	--------------	--

3. Місце народження:

Країна	Область	Район	Населений пункт
1	2	3	4

4. Місце проживання:

Країна	Область	Район	Населений пункт	Назва вулиці	Номер будинку	Номер квартири
1	2	3	4	5	6	7

5. Місце перебування:

Країна	Автономна Республіка Крим	Область	Район	Місто	Район в місті	Селище	Село
1	2	3	4	5	6	7	8

6. Інші відомості:

Відомості про роботу	
Відомості про кількість осіб, які перебувають на утриманні (за згодою)	
...	

Найменування посади

підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

(Положення доповнено новим додатком 1 згідно з постановою правління Пенсійного фонду України від 16.12.2020 р. N 25-1, у зв'язку з цим додаток 1 вважати додатком 2)

Додаток 2

до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (пункт 7 розділу II)

СХЕМА**дій спеціаліста сервісного центру**

Найменування процедури	Операції, які виконує спеціаліст
1. З'ясування причини звернення до органу Пенсійного фонду	З'ясування причин звернення одержувача послуги до органу Пенсійного фонду та внесення інформації про нього (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання) до системи обліку звернень громадян
2. Інформування про порядок вирішення питання одержувача послуги	1. Проведення співбесіди. 2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів
3. Приймання документів	1. Ідентифікація заявника (його представника). 2. Приймання від одержувача послуги заяв та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні. 3. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат. 4. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду. 5. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти тощо. 6. Реєстрація звернення. 7. Приймання заяв, передбачених Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року N 22-1, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року N 13-1) (далі - Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій),

	<p>Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб", затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року N 3-1, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15 лютого 2007 року за N 135/13402, Порядком подання документів для призначення (перерахунку) і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці територіальними органами Пенсійного фонду України, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року N 3-1, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за N 200/14891, здійснюється відповідно до пункту 4.2 розділу IV Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій.</p> <p>8. Передача документів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення питання</p>
4. Консультування	<ol style="list-style-type: none"> Надання одержувачу послуги загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органом Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів. Надання у разі потреби консультацій і допомоги у заповненні документів. Роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду
5. Надання інформації та результатів розгляду заяв, звернень	<ol style="list-style-type: none"> Ідентифікація заявника (його представника). Перевірка наявності звернення та строків його розгляду. З'ясування наявності відповіді (результатів розгляду) або причин їх відсутності. Видача під підпис одержувачу послуги документів, або надання запитуваної особою, що звернулась до органів Пенсійного фонду, інформації, або надання відомостей про порядок та строки одержання такої інформації
6. Видача повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню	<ol style="list-style-type: none"> Ідентифікація заявника (його представника). Перевірка наявності звернення щодо видачі повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, факту їх виготовлення. Одержання документів від структурних підрозділів, відповідальних за їх виготовлення, перевірка оформлення, реквізитів. Видача документів під підпис одержувачу послуги
7. Запис на прийом	<ol style="list-style-type: none"> З'ясування зручного часу для призначення прийому. З'ясування переліку питань, з яких звертається одержувач послуги, для визначення професійного (функціонального) спрямування спеціаліста, що здійснюватиме прийом. Призначення часу прийому. Надання одержувачу послуги інформації про час прийому. З'ясування способів зв'язку для надання інформації у разі можливих змін часу прийому
8. Надання одержувачу послуги можливості перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронній пенсійній справі	<ol style="list-style-type: none"> Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення паспорта, довідки про реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків або свідоцтва про загальнообов'язкове соціальне страхування чи пенсійного посвідчення. Після пред'явлення цих документів підготовка запитів програмними засобами для одержання інформації, щодо якої звертається одержувач послуги. Одержання програмними засобами інформації. Надання інформації для перегляду одержувачу послуги. У разі потреби - роз'яснення одержувачу послуги порядку та обсягу надання інформації у паперовій формі та прийом заяви про виготовлення повідомлень, довідок про відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронної пенсійної справи

(додаток 2 із змінами, внесеними згідно з постановами
правління Пенсійного фонду України від 23.10.2017 р. N 23-2,
від 26.07.2019 р. N 10-1,
від 16.12.2020 р. N 25-1,
від 24.11.2022 р. N 23-1)

Додаток 2
до Положення про організацію прийому та
обслуговування осіб, які звертаються до органів
Пенсійного фонду України
(пункт 2 розділу IV)

(найменування територіального органу

Пенсійного фонду України)

ЗАЯВА про реєстрацію громадянина у системі надання послуг в електронній формі

Я, _____
(прізвище, ім'я, по батькові громадянина, або особи, яка забезпечує себе роботою
самостійно, або фізичної особи - підприємця)

(реєстраційний номер облікової картки платника податків - фізичної особи 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))

(номер свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування
та/або номер пенсійного посвідчення)

(дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру
юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців)

прошу зареєструвати мене як користувача вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду
України.

Код територіального органу Пенсійного фонду України: XXXXX (заповнюється працівником
територіального органу Пенсійного фонду України).

Реєстраційний номер заяви в органі Пенсійного фонду України: XXXXXXXX (заповнюється
працівником територіального органу Пенсійного фонду України).

Надаю згоду на отримання інформації засобами вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду
України без зазначення прізвища, імені, по батькові, реєстраційного номера облікової картки
платника податків - фізичної особи або серії та номера 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) у спосіб, який я оберу при реєстрації на вебпорталі.

Мене поінформовано, що персональні дані, що містяться в Державному реєстрі
загальнообов'язкового державного соціального страхування та автоматизованій системі обробки
пенсійної документації, наданий мені код заяви (реєстраційний номер) для реєстрації на вебпорталі
електронних послуг Пенсійного фонду України є конфіденційною інформацією і не підлягають
розголошенню.

"__" _____ 20__ року _____

Відповідальна особа
територіального органу
Пенсійного фонду України _____

лінія відрізу

**Розписка про одержання заяви
територіальним органом Пенсійного фонду України**

Реєстраційний N заяви у територіальному органі Пенсійного фонду України _____.

Дата реєстрації у територіальному органі Пенсійного фонду України __.__.20__.

Код заяви _____.

Відповідальна особа
територіального органу
Пенсійного фонду України _____

Додаток 3
до Положення про організацію прийому та
обслуговування осіб, які звертаються до органів
Пенсійного фонду України
(пункт 2 розділу IV)

(найменування територіального органу

Пенсійного фонду України)

ЗАЯВА про реєстрацію юридичної особи (страхувальника) у системі надання послуг в електронній формі

(найменування юридичної особи (страхувальника),

дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру
юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, код за ЄДРПОУ)

Для здійснення повноважень представляти інтереси юридичної особи (страхувальника) від її імені
уповноваженою особою є

(прізвище, ім'я, по батькові уповноваженої особи,

відомості про уповноважену особу (дата народження, серія та N паспорта, ким та коли виданий))

Від імені юридичної особи (страхувальника) прошу зареєструвати

(найменування юридичної особи (страхувальника))

як користувача вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Код територіального органу Пенсійного фонду України: XXXXX (заповнюється працівником
територіального органу Пенсійного фонду України).

Реєстраційний номер заяви у територіальному органі Пенсійного фонду України: XXXXXXXX
(заповнюється працівником територіального органу Пенсійного фонду України).

З метою захисту прав суб'єктів персональних даних відповідно до Закону України "Про захист
персональних даних"

(найменування юридичної особи (страхувальника))

поінформовано, що інформація про застраховану особу засобами вебпорталу електронних послуг
Пенсійного фонду України надається без зазначення прізвища, імені, по батькові, реєстраційного
номера облікової картки платника податків - фізичної особи або серії та номера 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) у спосіб, обраний при реєстрації на вебпорталі.

(найменування юридичної особи (страхувальника))

поінформовано, що персональні дані, що містяться в Державному реєстрі загальнообов'язкового
державного соціального страхування та автоматизованій системі обробки пенсійної документації,
наданий код заяви (реєстраційний номер) для реєстрації на вебпорталі електронних послуг
Пенсійного фонду України є конфіденційною інформацією і не підлягають розголошенню.

" ___ " _____ 20__ року

(підпис заявника)

Відповідальна особа
територіального органу
Пенсійного фонду України

лінія відрізу

**Розписка про одержання заяви
територіальним органом Пенсійного фонду України**

Реєстраційний N заяви у територіальному органі Пенсійного фонду України _____.

Дата реєстрації у територіальному органі Пенсійного фонду України __.__.20__.

Код заяви _____.

Відповідальна особа
територіального органу
Пенсійного фонду України
