

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ головного управління  
Пенсійного фонду України  
у Вінницькій області  
від 10.09.2019 № 370

## **ПОЛОЖЕННЯ**

**про Управління обслуговування громадян  
Головного управління Пенсійного фонду України у Вінницькій області**

### **I. Загальні положення**

1.1. Положення про управління обслуговування громадян (далі – Положення) розроблене та затверджене відповідно до положення «Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» затверджене постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1, зареєстроване в Міністерстві юстиції України від 18.08.2015 № 991/27436.

1.2. Положення встановлює Єдині стандарти (вимоги) якісного обслуговування та принципи роботи відділів/секторів обслуговування громадян (сервісних центрів) з питань прийому та обслуговування громадян.

1.3. Управління обслуговування громадян (далі – Управління) є самостійним структурним підрозділом Головного управління Пенсійного фонду України у Вінницькій області (далі – Головне управління), що підпорядковується начальнику головного управління та діяльність якого спрямовується та координується заступниками начальника головного управління згідно з розподілом обов'язків начальника головного управління.

1.4. Структурні підрозділи управління обслуговування громадян (відділи/сектори обслуговування громадян) мають печатку з їх найменуванням без зображення герба.

1.5. Загальні принципи роботи управління обслуговування громадян:

- 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;

- дотримання Єдиних стандартів (вимог) якісного обслуговування у відділах (секторах) обслуговування громадян (сервісних центрах) головного управління.

1.6. Прийом та обслуговування громадян управлінням 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);

- дистанційно;

- шляхом надання електронних послуг, у тому числі через агентські

пункти;

- за місцем проживання громадян (за потребою).

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

1.8. Відділи/сектори обслуговування громадян (сервісні центри) обладнані необхідними меблями, персональними компютерами, принтерами, сканерами, за наявності засобами відео – та аудіофіксацією. При роботі засобів відео- та аудіофіксації розміщується відповідне попередження.

1.9. Управління виконує свою роботу на основі піврічних планів.

## III. Структура управління

- Відділ методології та організації роботи з обслуговування громадян;

- Барський, Бершадський, Вінницький №1, Вінницький №2, Гайсинський, Жмеринський, Іллінецький, Калинівський, Козятинський, Крижопільський, Ладжижинський, Липовецький, Літинський, Могилів-Подільський, Немирівський, Оратівський, Теплицький, Тиврівський, Томашпільський, Тростянецький, Тульчинський, Хмельницький, Чернівецький, Шаргородський, Ямпільський відділ/сектор обслуговування громадян (сервісний центр).

В складі Вінницького відділу обслуговування громадян №1 функціонує контакт-центр.

- Сектор обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісний центр).

- Відділ розгляду звернень.

У складі Управління функціонує громадська приймальня, яка розташована в місті Вінниці, Хмельницьке шосе, 7 (каб. 1110). Прийом та обслуговування громадян в громадській приймальні забезпечують спеціалісти відділу розгляду звернень. Робота громадської приймальні визначена Регламентом роботи відділів (секторів) обслуговування громадян (сервісних центрів) головного управління.

У складі Управління функціонують віддалені робочі місця працівників управління поза межами відділів (секторів) обслуговування громадян в територіальних громадах, агентських пунктах, центрах надання адміністративних послуг, прийом та обслуговування в яких забезпечують спеціалісти відповідного відділу/сектору обслуговування громадян (сервісного центру) згідно затверджених графіків прийому.

### III. Завдання, функції управління

2.1. Основним завданням управління є забезпечення реалізації державної політики з питань організації здійснення прийому та обслуговування осіб, які звертаються до головного управління.

2.2. Відповідно до свого основного завдання управління:

2.2.1. Здійснює прийом та обслуговування громадян з питань пенсійного забезпечення.

2.2.2. Організовує та координує роботу відділів (секторів) обслуговування громадян (сервісних центрів) щодо прийому громадян без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом.

2.2.3. Проводить роботу щодо розширення мережі пунктів обслуговування громадян, в тому числі на базі об'єднаних територіальних громад, сільських, селищних, районних та міських рад, центрів надання адміністративних послуг, агентських пунктах.

2.2.4. Здійснює моніторинг наданих послуг та оцінку якості обслуговування громадян, в тому числі на віддалених робочих місцях (в об'єднаних територіальних громадах, агентських пунктах, тощо).

2.2.5. Здійснює:

- прийом звернень, заяв про надання послуг, скарг, запитів про надання інформації, у тому числі тих, що надходять корпоративною поштою, передачу їх для опрацювання іншим структурним підрозділам головного управління відповідно до їх функціональних повноважень;

- видачу 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;

- прийом документів, необхідних для призначення (перерахунку) та виплати пенсій;

- правову, логічну оцінку прийнятних документів необхідних для призначення, перерахунку та виплати пенсій громадян;
  - прийом заяв від страхувальників щодо коригування відомостей застрахованих осіб;
  - прийом громадян на віддалених робочих місцях поза межами відділу/сектору обслуговування громадян (виїзні прийоми);
  - прийом заяв та документів для оформлення допомоги на поховання пенсіонера, одноразової грошової допомоги та недоотриманої пенсії померлого;
  - опитування свідків для підтвердження трудового стажу відповідно до Порядку підтвердження наявного трудового стажу для призначення пенсії за відсутності трудової книжки або записів у ній (постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.1993 № 637) за зверненнями громадян;
  - формування пакету документів, які подаються для підтвердження пільгового стажу роботи на Комісію з підтвердження стажу роботи на посадах, що дають право на призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років;
  - прийом заяв щодо підтвердження стажу, набутого на території іншої держави;
  - прийом заяви на виготовлення пенсійного посвідчення (електронного пенсійного посвідчення) та здійснює його видачу;
- 2.2.6 Надає одержувачам інформацію про умови, порядок виплати пенсій, сплату та облік обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду України, формування та подання звітності, встановленої законодавством, тощо;
- 2.2.7. Здійснює обчислення стажу, визначення попереднього права на призначення та перерахунок пенсії;
- 2.2.8. Надає одержувачу інформації та результатів розгляду заяв, звернень (крім тих, що підлягають надсиланню поштовим відправленням);
- 2.2.9. Здійснює запис на прийом громадян, у тому числі на підставі звернень, які надійшли електронною поштою, які потребують спеціалізованих консультацій або звертаються до керівників головного управління з визначенням часу та причини відвідування;
- 2.2.10. Здійснює реєстрацію та супроводження користувачів веб - порталу електронних послуг;
- 2.2.11. Проводить інформаційно - консультативну роботу з питань надання послуг, в тому числі електронних;
- 2.2.12. Надає практичну допомогу у витребуванні документів про стаж та заробітну плату, за заявою громадян;
- 2.2.13. Переглядає інформацію про особу, що міститься в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, централізованій підсистемі призначення та виплати пенсії, зокрема про сплачені страхові внески, набутий страховий стаж, розмір заробітної плати, дані, на підставі яких призначено пенсію, її розмір, виплату;
- 2.2.14. Здійснює документування та аналіз своєї діяльності;

2.2.15. Проводить інформаційно-роз'яснювальну роботу з питань пенсійного забезпечення, в тому числі через засоби масової інформації;

2.2.16. Забезпечує захист персональних даних;

2.2.17. Розглядає скарги (звернення) та заяви громадян з питань пенсійного забезпечення та надає відповіді на них у встановлені законодавством терміни;

2.2.18. Здійснює облік та реєстрацію наданих послуг;

2.2.19. Здійснює моніторинг актуальних питань, що потребують заходів реагування;

2.2.20. У разі приймання заяв та документів, 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 № 22-1 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року № 13-1), зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846, 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 № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за № 200/14891, здійснює: перевірку правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним паспорта та документам про стаж; попередню правову оцінку змісту і належного оформлення наданих документів; перевірку правильності копій відповідних документів, фіксування й засвідчення виявлених розбіжностей; видачу пам'ятки пенсіонеру, сканування наданих документів, засвідчення спеціально призначеним для таких цілей кваліфікованим електронним підписом, формування заяви про призначення (перерахунок тощо) пенсії в електронному вигляді, друк та надання її для підпису заявникові, формування розписки-повідомлення про прийняті документи, а в разі якщо подано не всі необхідні документи, про перелік документів, які необхідно надати додатково; передачу документів згідно реєстрів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення питання.

2.2.21. У разі приймання заяв та документів, передбачених 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 № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 15 лютого 2007 року за № 135/13402, здійснює: перевірку правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним паспорта; попередню правову оцінку змісту і належного оформлення наданих документів; перевірку правильності копій відповідних документів, фіксування й засвідчення виявлених розходжень; видачу пам'ятки пенсіонеру; передачу документів згідно реєстрів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень

якого належить вирішення питання (сканує отримані документи та негайно використовуючи електронний документообіг відправляє до відповідного структурного підрозділу головного управління).

2.2.22. З питань, віднесених до його компетенції, взаємодіє з іншими структурними підрозділами головного управління.

2.2.23. Узагальнює, аналізує та готує керівництву головного управління інформаційні та аналітичні матеріали з питань, віднесених до компетенції управління, вносить пропозиції щодо удосконалення роботи.

2.2.24. В межах своєї компетенції бере участь у проведенні семінарів, інших навчальних заходів з працівниками управління та відповідних структурних підрозділів головного управління.

2.2.25. Разом з іншими структурними підрозділами головного управління забезпечує виконання вимог законодавства про запобігання корупції.

2.2.26. Забезпечує в межах своєї компетенції дотримання законодавства про інформацію та доступ до публічної інформації та персональних даних.

2.2.27. Надає консультативно-дорадчу допомогу відділам/секторам обслуговування громадян.

2.2.28. Здійснює оцінку роботи відділів/секторів обслуговування громадян, в тому числі шляхом проведення тематичних перевірок.

2.2.29. Надає інформаційні послуги громадянам через засоби телекомунікації (телефонний зв'язок, програмне забезпечення «skype»).

2.2.30. Проводить опитування громадян про якість наданих послуг шляхом здійснення вихідних дзвінків.

2.2.31. Здійснює запити на підприємства, установи та організації.

2.2.32. Здійснює інші функції, визначені законами України, з питань, віднесених до компетенції управління.

2.2.33. Функції, передбачені пунктами 2.2.2 - 2.2.4, 2.2.11, 2.2.14 - 2.2.16, 2.2.19, 2.2.22 - 2.2.28, 2.2.32 цього Положення, виконує відділ методології та організації роботи з обслуговування громадян.

2.2.34. Функції, передбачені пунктами 2.2.1, 2.2.5-2.2.26, 2.2.31, 2.2.32 цього Положення, виконують Барський, Бершадський, Вінницький №2, Гайсинський, Жмеринський, Іллінецький, Калинівський, Козятинський, Крижопільський, Ладижинський, Липовецький, Літинський, Могилів-Подільський, Немирівський, Оратівський, Теплицький, Тиврівський, Томашпільський, Тростянецький, Тульчинський, Хмельницький, Чернівецький, Шаргородський, Ямпільський відділ/сектор обслуговування громадян (сервісних центрів).

2.2.35. Функції, передбачені пунктами 2.2.1, 2.2.5 - 2.2.26, 2.2.29 - 2.2.32 цього Положення, виконує Вінницький відділ обслуговування громадян №1.

2.2.36. Функції, передбачені пунктами 2.2.1, 2.2.5, 2.2.9 - 2.2.12, 2.2.14-2.2.19, 2.2.21 - 2.2.26, 2.2.31, 2.2.32 цього Положення в частині обслуговування пенсіонерів силових структур, виконує сектор обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян.

2.2.37. Функції, передбачені пунктами 2.2.1, 2.2.6 - 2.2.19, 2.2.22 - 2.2.26, 2.2.31, 2.2.32 цього Положення виконує відділ розгляду звернень.

2.3. При реалізації своїх функцій управління не має 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) управління;

- відмовляти одержувачу послуги у прийнятті оформлених належним чином

і поданих у встановленому порядку заяв, звернень, документів, які він вважає за необхідне подати.

- вимагати від громадян під час надання послуги (консультацій, прийому документів), плату за їх отримання.

- надавати платні супутні послуги.

- приймати від відвідувачів будь-які матеріальні цінності та кошти.

- надавати доступ до свого робочого комп'ютера іншим особам, в тому числі іншим спеціалістам, крім посадових осіб головного управління, які забезпечують в головному управлінні технічне та програмне обслуговування комп'ютерної та оргтехніки, у випадках технічної необхідності, розголошувати свої облікові дані доступу до інформаційних систем.

Заборони, визначені цим пунктом, поширюються на спеціалістів, які здійснюють прийом та обслуговування громадян.

### III. Права управління

3.1. Управління має право:

3.1.1. Одержувати від структурних підрозділів головного управління відомості, довідки, статистичні дані, розрахунки та інші матеріали, необхідні для вирішення питань, віднесених до компетенції управління.

3.1.2. Одержувати в установленому порядку від службових осіб головного управління документи, необхідні для виконання покладених на управління функцій.

3.1.3. Брати участь у нарадах, інших заходах з питань, що належать до компетенції управління.

3.1.4. Вносити начальнику головного управління пропозиції з питань удосконалення роботи, підвищення ефективності державної служби.

3.1.5. Здійснювати внутрішній контроль за виконанням завдань, які відносяться до компетенції управління, в головному управлінні.

3.1.6. Залучати спеціалістів інших структурних підрозділів головного управління, за згодою їх керівників для вирішення питань громадян та виконання обов'язків покладених на управління.

3.1.7. Посвідчувати власним підписом (кваліфікованим електронним підписом) та печаткою структурного підрозділу (в межах визначених повноважень), копії (фотокопії) документів і виписок з них, довідок з баз даних, які необхідні для надання послуги.

3.1.8. Використовувати (в межах визначених повноважень) електронні бази даних (реєстрів, відомостей) відповідних електронних баз даних Пенсійного фонду України виключно для забезпечення надання послуг.

3.1.9. За дорученням начальника головного управління, начальника управління або його заступників виконувати обов'язки представництва головного управління з певних питань, брати участь у нарадах, зборах та інше.

#### **IV. Обов'язки управління**

4.1. Управління зобов'язане:

4.1.1. Сумлінно ставитися до виконання своїх обов'язків, суворо дотримуватися у своїй роботі вимог чинного законодавства, законних інтересів та прав громадян.

4.1.2. Сприяти формуванню в громадян позитивної думки щодо роботи органів Пенсійного фонду України.

4.1.3. Інформувати начальника головного управління та його заступників:

- у разі покладання на управління виконання роботи, що не належить до функцій управління чи виходить за її межі;

- у випадках, коли відповідні структурні підрозділи головного управління або службові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення питань, віднесених до компетенції управління;

- у разі, коли управлінню стала відома інформація про порушення чинного законодавства працівниками головного управління або про загрозу законним інтересам головного управління.

#### **V. Керівництво управлінням**

5.1. Управління очолює начальник управління, який є державним службовцем, призначається на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

5.2. Робоче місце начальника управління розташоване в місті Вінниці, Хмельницьке шосе, будинок 7.

5.3. На посаду начальника управління призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.4. Начальник управління безпосередньо підпорядковується начальнику головного управління та його заступникам, який безпосередньо здійснює керівництво управлінням, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує



виконання функцій, покладених на управління, відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, визначає порядок роботи управління, розподіляє роботу між відділами (секторами), несе персональну відповідальність, звітує перед начальником головного управління про виконання покладених на управління завдань, підписує (візує) документи, що подаються начальнику головного управління, його заступникам та документів.

Начальник управління має право підпису документів, які надсилаються структурним підрозділам управління, відповідей на звернення громадян та документів, довідок, виписок, які створює та видає громадянам сектор обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян.

5.5. Начальник управління працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.6. Начальник управління несе відповідальність згідно з чинним законодавством України за розголошення конфіденційної інформації.

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

5.8. Начальник управління вносить керівництву головного управління пропозиції щодо заохочення працівників управління, надання їм матеріальної допомоги, накладення на них стягнень за порушення трудової та виконавської дисципліни.

5.9. Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян є державним службовцем, призначається на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

5.10. Робоче місце заступника начальника управління – начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян розташоване в місті Вінниці, Хмельницьке шосе, будинок 7.

5.11. На посаду заступника начальника управління – начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.12. Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян підпорядковується начальнику управління, який безпосередньо здійснює керівництво відділом, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій, покладених на відділ відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, розподіляє роботу між працівниками, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником

головного управління, підписує (візує) документи, що надаються начальнику головного управління, його заступникам.

Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян має право підпису документів, які надсилаються структурним підрозділам управління.

5.13. Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.14. Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян несе відповідальність згідно з чинним законодавством України за розголошення конфіденційної інформації.

5.15. Заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам управління, які є обов'язковими для виконання.

5.16. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 є державним службовцем, призначається на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

5.17. Робоче місце заступника начальника управління – начальника Вінницького відділу обслуговування громадян №2 розташоване в місті Вінниці, вулиця Замостянська, будинок 7.

5.18. На посаду заступника начальника управління – начальника Вінницького відділу обслуговування громадян №2 призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.19. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 підпорядковується начальнику управління, який безпосередньо здійснює керівництво відділом, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій, покладених на відділ відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, розподіляє роботу між працівниками, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником управління про виконання покладених на відділ завдань, підписує (візує) документи, що надаються начальнику головного управління та його заступникам.

5.20. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 організовує та координує роботу Вінницьких відділів обслуговування громадян №1,2, підписує (візує) документи, що надаються начальнику головного управління, його заступникам.

Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 має право підпису заяв та документів на

призначення/перерахунок та виплату пенсії, прийом яких здійснює відділ, довідок, виписок та запитів, які створює та видає відділ, відповіді на звернення громадян, на які дають відповіді спеціалісти Вінницького відділу обслуговування громадян № 2.

5.21. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.22. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 несе відповідальність згідно з чинним законодавством України за розголошення конфіденційної інформації.

5.23. Заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2 має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам управління, які є обов'язковими для виконання.

5.24. Начальник відділу розгляду звернень є державним службовцем, призначається на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

5.25. Робоче місце начальника відділу розгляду звернень розташоване за місцезнаходженням структурного підрозділу головного управління в місті Вінниці, Хмельницьке шосе, будинок 7.

5.26. На посаду начальника відділу розгляду звернень призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.27. Начальник відділу розгляду звернень підпорядковується начальнику управління, який безпосередньо здійснює керівництво відділом, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій, покладених на відділ розгляду звернень відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, визначає порядок роботи відділу розгляду звернень, розподіляє роботу між працівниками відділу, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником управління про виконання покладених на відділ завдань, підписує (візує) документи, що надаються начальнику управління.

5.28. Начальник відділу розгляду звернень працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.29. Начальник відділу розгляду звернень має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам відділу, які є обов'язковими для виконання.

5.30. Начальники Барського, Бершадського, Вінницького №1, Гайсинського, Жмеринського, Іллінецького, Калинівського, Крижопільського, Козятинського, Ладизинського, Липовецького, Літинського, Могилів-Подільського, Немирівського, Оратівського, Теплицького, Тиврівського,

Томашпільського, Тростянецького, Тульчинського, Хмельницького, Чернівецького, Шаргородського, Ямпільського відділів (секторів) обслуговування громадян (далі – начальник відділу/сектору обслуговування громадян) є державними службовцями призначаються на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняються з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

Робоче місце начальника Барського відділу обслуговування громадян знаходиться за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Бар;

Робоче місце начальника Бершадського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Бершадь;

Робоче місце начальника Вінницького відділу обслуговування громадян № 1 розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в місті Вінниці, пр-т Космонавтів, будинок 30;

Робоче місце начальника Гайсинського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Гайсин;

Робоче місце начальника Жмеринського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Жмеринка;

Робоче місце начальника Іллінецького відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Іллінці;

Робоче місце начальника Калинівського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Калинівка;

Робоче місце начальника Крижопільського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Крижопіль;

Крижопільський відділ обслуговування громадян має віддалене робоче місце працівників відділу в смт Піщанка;

Робоче місце начальника Козятинського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Козятин;

Робоче місце начальника Ладизинського сектору обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Ладизин;

Робоче місце начальника Липовецького сектору обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Липовець;

Робоче місце начальника Літинського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в смт Літин;

Робоче місце начальника Могилів-Подільського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Могилів-Подільський;

Могилів-Подільський відділ обслуговування громадян має віддалене робоче місце працівників відділу в с/т Муровані Курилівці.

Робоче місце начальника Немирівського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Немирів;

Робоче місце начальника Оратівського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Оратів;

Оратівський відділ обслуговування громадян має віддалене робоче місце працівників відділу в м. Погребище.

Робоче місце начальника Теплицького відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Теплик;

Робоче місце начальника Тиврівського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Тиврів;

Робоче місце начальника Томашпільського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Томашпіль;

Робоче місце начальника Тростянецького відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Тростянець;

Тростянецький відділ обслуговування громадян має віддалене робоче місце працівників відділу в с/т Чечельник;

Робоче місце начальника Тульчинського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Тульчин;

Робоче місце начальника Хмільницького відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Хмільник;

Робоче місце начальника Чернівецького сектору обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в с/т Чернівці;

Робоче місце начальника Шаргородського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Шаргород;

Робоче місце начальника Ямпільського відділу обслуговування громадян розташоване за місцезнаходженням структурних підрозділів головного управління в м. Ямпіль;

5.31. На посаду начальника відділу/сектору обслуговування громадян призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах

місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.32. Начальник відділу/сектору обслуговування громадян підпорядковується начальнику управління, який безпосередньо здійснює керівництво відділом/сектором обслуговування громадян, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій, покладених на відділ обслуговування громадян відповідно до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, визначає порядок роботи відділу обслуговування громадян, розподіляє роботу між працівниками, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником управління про виконання покладених на відділ/сектор обслуговування громадян завдань.

Начальник відділу/сектору обслуговування громадян має право підпису та засвідчення КЕП (в межах визначених повноважень) документів, що надаються начальнику управління, його заступникам, документів та заяв, які подаються громадянами з питань призначення, перерахунку та виплати пенсії, запити на підприємства та організації з питань пенсійного забезпечення, довідок, виписок та документів видачу яких здійснює відділ/сектор (крім документів, право підпису яких належить керівництву головного управління), а також інших документів від імені головного управління – за дорученням керівництва.

5.33. Начальник відділу/сектору обслуговування громадян працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.34. Начальник відділу/сектору обслуговування громадян має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам відділу/сектору обслуговування громадян, які є обов'язковими для виконання.

5.35. Начальник сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян є державним службовцем, призначається на посаду начальником головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

5.36. Робоче місце начальника сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян розташоване за місцезнаходженням структурного підрозділу головного управління в місті Вінниці, Хмельницьке шосе, будинок 7.

5.37. На посаду начальника сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян призначається особа, яка має вищу освіту за ступенем магістра та стаж роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

5.38. Начальник сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян підпорядковується начальнику управління, який безпосередньо здійснює керівництво сектором, спрямовує його діяльність, організовує та забезпечує виконання функцій, покладених на сектор відповідно

до законодавства, правил внутрішнього службового розпорядку головного управління, визначає порядок роботи сектору, розподіляє роботу між працівниками сектору, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником управління про виконання покладених на сектор, підписує (візує) документи, що надаються начальнику управління.

Начальник сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян має право підпису (засвідчення КЕП) документів, які подаються громадянами з питань призначення, перерахунку та виплати пенсії з числа громадян силових структур та довідок, виписок видачу, яких здійснює сектор (крім документів, право підпису яких належить керівництву головного управління), а також інших документів від імені головного управління – за дорученням керівництва.

5.39. Начальник сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян працює з конфіденційною інформацією, що є власністю держави.

5.40. Начальник сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян має право в межах своїх повноважень давати доручення працівникам сектору, які є обов'язковими для виконання.

5.41. У разі відсутності начальника управління обслуговування громадян, його обов'язки за посадою виконує заступник начальника управління – начальник відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян, а у разі відсутності останнього – заступник начальника управління – начальник Вінницького відділу обслуговування громадян №2.

5.42. У разі відсутності начальника сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян, його обов'язки за посадою виконує інший спеціаліст відповідно до наказу начальника головного управління.

5.43. У разі відсутності заступника начальника управління-начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян, заступника начальника управління-начальника Вінницького відділу обслуговування громадян №2, начальника відділу розгляду звернень, начальника Барського, Бершадського, Вінницького №1, Гайсинського, Жмеринського, Іллінецького, Калинівського, Крижопільського, Козятинського, Ладжинського, Липовецького, Літинського, Могилів-Подільського, Немирівського, Оратівського, Теплицького, Тиврівського, Томашпільського, Тростянецького, Тульчинського, Хмільницького, Чернівецького, Шаргородського, Ямпільського відділів (секторів) обслуговування громадян його обов'язки виконує заступник начальника відповідного відділу, а в разі відсутності останнього – головний спеціаліст відповідного відділу (сектору) згідно посадової інструкції.

5.44. Заступник начальника відділу (або інший головний спеціаліст) на період виконання обов'язків начальника відділу/сектору обслуговування громадян, частково звільняється від виконання свої посадових обов'язків та може надавати послуги консультативного характеру, з метою уникнення одноосібного приймання та завірення документів.

Часткове звільнення від своїх посадових обов'язків, визначені цим пунктом, поширюється на спеціалістів, які здійснюють прийом та обслуговування громадян.

## VI. Заключні положення

6.1. Робота управління організується начальником управління відповідно правил внутрішнього службового розпорядку головного управління.

6.2. Працівники управління є державними службовцями, призначаються на посади та звільняються з них начальником головного управління відповідно до законодавства про державну службу.

Службові обов'язки та кваліфікаційні вимоги до працівників управління визначаються їх посадовими інструкціями, які затверджуються заступником начальника головного управління.

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

6.4. Для виконання покладених на нього завдань управління має право використання службового автотранспорту головного управління в порядку, визначеному керівництвом головного управління.

6.5. Для забезпечення виконання завдань, покладених на управління, в кошторисі витрат на утримання головного управління передбачаються відповідні видатки.

6.6. Працівники управління несуть відповідальність за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, – в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

6.7. Шкода, заподіяна працівниками управління внаслідок їх неправомірних дій або прийнятих ними рішень, відшкодовується в встановленому закону порядку.

Начальник Управління  
обслуговування громадян



А. ЛОБА

ПОГОДЖЕНО

Заступник начальника  
головного управління



В. МАТЯЩУК