

# ПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

30.07.2015

м. Київ

№ 13-1

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
18 серпня 2015 р. за № 991/27436

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

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

#### ПОСТАНОВЛЯЄ:

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

2. Визнати такими, що втратили чинність:

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

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

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

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

5. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування, крім норм абзаців другого та третього пункту 2 розділу I, абзацу другого пункту 2, абзаців третього та четвертого пункту 11 розділу IV Положення щодо використання електронних пенсійних справ, надання послуг користувачам та інформації установам банків, що здійснюють

виплату і доставку пенсій в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису, які набирають чинності з 01 січня 2016 року.

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

**Голова правління**

**О. Зарудний**

**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

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

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

## **I. Загальні положення**

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

2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки;

прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;

компетентність та ефективність;

своєчасність та якість;

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

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

інформованість - функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги.

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

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

на виїзному прийомі;

дистанційно, в тому числі шляхом надання електронних послуг.

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

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

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

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

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

безоплатно отримувати інформацію про особу, що обробляється Пенсійним фондом;

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

інші права, визначені чинним законодавством.

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

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

7. Органи Пенсійного фонду зобов'язані:

об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;

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

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

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

не допускати безпідставної передачі звернень іншим органам.

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

9. Органи Пенсійного фонду не мають права:

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

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

## **II. Організація стаціонарного прийому та обслуговування громадян**

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

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

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

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

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

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

2. Приміщення, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, як правило, розміщується на першому або другому поверсі будівлі (за наявності в будівлі ліфта - не вище четвертого поверху), має відповідати вимогам пожежної безпеки та санітарно-гігієнічним правилам та нормам і бути обладнане місцями для сидіння, столами (стілками) для оформлення документів, медичною аптечкою для надання першої медичної допомоги, інформаційними стендами, які розміщуються в зручному для перегляду місці з метою надання інформації в зручній для сприйняття формі.

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

3. Стационарний 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 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.

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 веб-сайту та електронної пошти;

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.

7. Прийом та обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду, забезпечуються відповідним структурним підрозділом органу Пенсійного фонду або спеціалістами, до функціональних обов'язків яких належить зазначене питання (далі - підрозділ з обслуговування громадян).

Схема дій спеціаліста підрозділу з обслуговування громадян наведена у додатку 1 до цього Положення.

8. Під час усного спілкування спеціалісти підрозділу з обслуговування громадян повинні застосовувати прості речення, зрозумілі слова, уникати 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 працівника підрозділу з обслуговування громадян та його поведінка під час прийому мають відповідати Загальним правилам поведінки державного службовця, затвердженим наказом Головного управління державної служби України від 04 серпня 2010 року N 214, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 11 листопада 2010 року за N 1089/18384 (із змінами).

### **III. Виїзний прийом громадян**

1. Виїзні прийоми громадян проводяться у міру необхідності за ініціативою органу Пенсійного фонду або громадян за місцем їх проживання, місцем роботи та визначаються розпорядчим документом відповідного територіального органу Пенсійного фонду. Місце та час проведення виїзного прийому узгоджуються із власниками (користувачами) приміщень, де планується проведення прийому.

2. Інформація про дні та години виїзного прийому розміщується в адміністративних приміщеннях органів Пенсійного фонду та органів місцевого самоврядування за місцем проведення прийому, на сайтах органів Пенсійного фонду не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати прийому.

3. Виїзні прийоми проводяться з дотриманням вимог, викладених у пунктах 1, 2, 4 Схеми дій спеціаліста підрозділу з обслуговування громадян (додаток 1), пунктах 8, 9 розділу II цього Положення.

### **IV. Надання послуг в електронній формі**

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

реєстрацію користувачів електронних послуг на веб-порталі;

доступ до розміщеної на веб-порталі 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 веб-порталу);



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).

2. Реєстрація користувачів електронних послуг на веб-порталі здійснюється на підставі заяв за формою згідно з додатками 2, 3 до цього Положення, поданих до органу Пенсійного фонду за місцем взяття на облік (проживання, перебування на обліку) особисто або через уповноваженого представника.

Під час реєстрації ідентифікація користувачів може здійснюватися за допомогою електронного цифрового підпису.

3. Для реєстрації фізичних осіб, у тому числі осіб, які забезпечують себе роботою самостійно, та фізичних осіб - підприємців, як користувачів електронних послуг веб-порталу 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 веб-порталу 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 веб-порталу, 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 веб-порталі надається доступ до інформації про:

порядок реєстрації користувача електронної послуги у базі даних веб-порталу;

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 персоніфікованого 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, номери телефонів органів Пенсійного фонду, новини.

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 № 22-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року № 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 № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за № 200/14891, Переліком та порядком подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про наукову і науково-технічну діяльність", затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року № 10-3, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 липня 2011 року за № 816/19554, розміщуються на веб-порталі та веб-сайті Пенсійного фонду України:

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 веб-порталі) Пенсійного фонду України для подальшого надсилання цього документа безпосередньо за допомогою засобів веб-порталу. 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 веб-портал шляхом заповнення відповідного електронного бланка.

У момент одержання звернення веб-порталом автоматично присвоюється йому реєстраційний номер та спрямовується до органу Пенсійного фонду, зазначеного заявником, про що веб-портал 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 відправки звернення.

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 веб-порталу 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 електронній системі повідомлення, в якому зазначається про необхідність особистого звернення до відповідного територіального органу Пенсійного фонду та надання документів (згідно з видом послуги, яка є предметом звернення) із зазначенням переліку таких документів, місцезнаходження органу Пенсійного фонду, до якого треба звернутись, зручних дати і часу для звернення.

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 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.

11. Надання на запит персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру, автоматизованій системі обробки пенсійної документації, здійснюється виключно для користувачів електронних послуг, зареєстрованих у базі даних веб-порталу. 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.

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 обов'язку, передбаченому Положенням про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 08 липня 2014 року за № 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 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 веб-порталі та ідентифіковані за допомогою електронного цифрового підпису, яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

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-телекомунікаційних 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 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 веб-порталі та ідентифіковані за допомогою електронного цифрового підпису, яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

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

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

13. При поданні користувачем електронної послуги через веб-портал 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 органу Пенсійного фонду, у якому заявник бажає отримати необхідний документ, і вид документа, який він бажає отримати.

Веб-портал 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 надійти до заявника автоматично на електронну адресу протягом однієї доби з моменту відправлення запиту.

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

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

14. Попередній запис на відвідування органу Пенсійного фонду здійснюється через веб-портал із зазначенням органу Пенсійного фонду, який заявник бажає відвідати, та опису питань, з якими особа планує звернутися до органу Пенсійного фонду.

За допомогою засобів веб-порталу 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 веб-портал 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 веб-порталу на підставі розпорядчого документа відповідного органу Пенсійного фонду.

Інформаційні розсилки здійснюються шляхом надсилання відповідної інформації на адреси електронної пошти користувачів електронних послуг веб-порталу та/або шляхом відправлення СМС-повідомлень.

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 веб-порталом, здійснюється користувачами послуг на загальних підставах.

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

1. Дистанційне обслуговування громадян може здійснюватись:

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 та іншими засобами комунікації через IP-мережі та засобами мобільного зв'язку.

2. Контакт-центр Пенсійного фонду України забезпечує:

приймання, реєстрацію (в електронній формі в обсязі повідомлених особою відомостей) та опрацювання звернень, що надходять телефонним зв'язком;

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та 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.

Інформація про графік роботи Контакт-центру Пенсійного фонду України розміщується на веб-порталі та веб-сайті Пенсійного фонду України.

3. Застосування органом Пенсійного фонду дистанційних форм обслуговування громадян, графік їх роботи, особи, відповідальні за обробку таких звернень, визначаються розпорядчим документом відповідного органу Пенсійного фонду.

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

4. Під час дистанційного обслуговування громадян 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.

## **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 підрозділу з обслуговування громадян 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 7 розділу II)

**СХЕМА  
дій спеціаліста підрозділу з обслуговування громадян**

<b>Найменування процедури</b>	<b>Операції, які виконує спеціаліст</b>
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. Приймання від одержувача послуги заяв та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні. 2. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат. 3. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи

передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду.  
4. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти, оформлення згоди одержувача послуги на збирання та обробку персональних даних тощо.

5. Реєстрація звернення.

6. У разі 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 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, Переліком та порядком подання документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про наукову і науково-технічну діяльність", затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 06 квітня 2011 року N 10-3, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 липня 2011 року за N 816/19554, здійснюються:

перевірка правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним паспорта та документам про стаж;

здійснення попередньої правової експертизи змісту і належного оформлення наданих документів; перевірка правильності копій відповідних документів, фіксування й засвідчення виявлених розходжень; видача пам'ятки пенсіонеру, виготовлення та додавання до поданих одержувачем послуги документів копії пам'ятки для збереження у пенсійній справі.

Після запровадження ведення електронних пенсійних справ - сканування наданих документів, засвідчення спеціально призначеним для таких цілей електронним цифровим підписом (електронною печаткою); формування заяви про призначення (перерахунок тощо) пенсії в електронному вигляді, друк та надання її для підпису заявникові; формування розписки-повідомлення про прийняті документи, а у разі якщо подано не всі необхідні документи, - про документи, які необхідно надати додатково.

7. Передача документів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення

	питання
4. Консультування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів.</li> <li>3. Надання у разі потреби консультацій і допомоги у заповненні документів.</li> <li>4. Роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду</li> </ol>
5. Надання інформації та результатів розгляду заяв, звернень	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перевірка документів, що посвідчують особу та її повноваження.</li> <li>2. Перевірка наявності звернення та строків його розгляду.</li> <li>3. З'ясування наявності відповіді (результатів розгляду) або причин їх відсутності.</li> <li>4. 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</li> </ol>
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"> <li>1. 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.</li> <li>2. Одержання документів від структурних підрозділів, відповідальних за їх виготовлення, перевірка оформлення, реквізитів.</li> <li>3. Видача документів під підпис одержувачу послуги</li> </ol>
7. Запис на прийом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. З'ясування зручного часу для призначення прийому.</li> <li>2. З'ясування переліку питань, з яких звертається одержувач послуги, для визначення професійного (функціонального) спрямування спеціаліста, що здійснюватиме прийом.</li> <li>3. Призначення часу прийому.</li> <li>4. Надання одержувачу послуги інформації про час прийому.</li> <li>5. З'ясування способів зв'язку для надання інформації у разі можливих змін часу прийому</li> </ol>

<p>8. Надання одержувачу послуги можливості перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, автоматизованій системі обробки пенсійної документації</p>	<p>1. 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.  2. Після пред'явлення цих документів підготовка запитів програмними засобами для одержання інформації, щодо якої звертається одержувач послуги.  3. Одержання програмними засобами інформації.  4. Надання інформації для перегляду одержувачу послуги.  5. 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, автоматизованій системі обробки пенсійної документації</p>
---	---

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 веб-порталу 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 веб-порталу 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 веб-порталі.

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 веб-порталі 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 № паспорта, ким та коли виданий))

Від імені юридичної особи (страхувальника) прошу зареєструвати

\_\_\_\_\_

(найменування юридичної особи (страхувальника))

як користувача веб-порталу 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 веб-порталу 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 веб-порталі.

\_\_\_\_\_

(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 веб-порталі 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 \_\_\_\_\_