

**Пенсійний фонд України здійснює добір персоналу на посаду  
головного спеціаліста відділу контролю обслуговування громадян  
Управління з питань обслуговування громадян  
(2 посади)**

**Основні посадові обов'язки:**

- контролювати роботу у територіальних органів Пенсійного фонду України (далі – Фонду), його органах та Контакт-Центрі Фонду щодо дотримання норм Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Фонду від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436; стандартів (вимог) для забезпечення якісного обслуговування громадян, інформаційних та технологічних карток послуг, що надаються органами Фонду, якості обслуговування громадян, які звертаються до відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) органів Фонду, в тому числі на віддалених робочих місцях, дистанційно, вимог щодо розгляду звернень громадян з питань обслуговування громадян;

- проводити аналіз роботи органів Фонду на віддалених місцях, опрацьовувати інформацію органів Фонду щодо мережі місць обслуговування громадян органами Фонду;

- брати участь в реалізації заходів реагування на повідомлення про виявлені порушення порядку обслуговування громадян або інші позаштатні ситуації/події, що впливають на процес обслуговування громадян;

- проводити моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб органами Фонду, Контакт-Центром Фонду, виявляти проблемні аспекти в організації роботи, визначати необхідність корекційних дій, поточних потреб органів Фонду, у тому числі ті, що стосуються працівників, обладнання, витратних матеріалів тощо, надавати пропозиції щодо визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості надання послуг;

- розглядати/брати участь у розгляді звернень громадян, підприємств та організацій, посадових осіб, запитів та звернень народних депутатів України, запитів на інформацію, надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції відділу; готувати та брати участь у підготовці проєктів нормативно-правових актів, розпорядчих документів Фонду, розглядати проєкти законодавчих та інших нормативно-правових актів, що надійшли до Фонду для погодження з питань, що належать до компетенції відділу, брати участь у підготовці письмових висновків та зауважень до них, а також у разі необхідності – пояснень, розрахунків, пропозицій, інших документів;

- готувати доповідні і службові записки, довідки, документи інформаційного, довідкового, аналітичного характеру з питань, що належать до повноважень відділу, крім тих документів, право підпису яких належить керівництву Фонду та Управління; візувати документи з питань, що належать до повноважень відділу;

- брати у межах компетенції участь у перевірках територіальних органів Фонду, надавати їм методичну та практичну допомогу, готувати пропозиції щодо усунення виявлених недоліків і порушень;

- виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та посадової інструкції.

**Обов'язковою вимогою до осіб, які претендують на посаду, є наявність громадянства України та відсутність громадянства інших держав.**

### **Кваліфікаційні вимоги**

- вища освіта ступеня не нижче бакалавра;
- вільне володіння державною мовою.

### **Вимоги до компетентності:**

- знання законодавства про державну службу та запобігання корупції, порядку розгляду звернень громадян, запитів та звернень народних депутатів України, запитів на інформацію;

- розуміння напрямків діяльності Пенсійного фонду України;

- знання порядку прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України;

- навички розгляду звернень, запитів на інформацію, підготовки проєктів відповідей за результатами їх розгляду;

- вміння здійснювати аналіз законодавства, навички підготовки проєктів актів законодавства, інших нормативних актів та розпорядчих документів;

- здатність аналізувати, узагальнювати інформацію, робити висновки;

- вміння працювати в режимі багатозадачності;

- відповідальність;

- ініціативність;

- комунікабельність;

- досконале володіння продуктами Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, Powerpoint).

### **Умови оплати праці:**

- посадовий оклад – 23 464 грн;

- надбавка до посадового окладу за ранг відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18 січня 2017 року № 15 “Питання оплати праці працівників державних органів”;

- надбавка за вислугу років на державній службі виплачується відповідно до абзацу другого пункту 12 розділу “Прикінцеві положення” Закону України “Про Державний бюджет України на 2024 рік”, Порядку обчислення стажу державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2016 року № 229, премії (виплачуються в межах фонду преміювання залежно від особистого внеску державного службовця в загальний результат роботи державного органу).

### **Умови призначення на посаду:**

- призначення на посаду строкове – до призначення на цю посаду переможця конкурсу, але не більше ніж 12 місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану;
- при призначенні на посаду встановлюється випробування строком від 1 до 6 місяців;
- прийняття на роботу призовників, військовозобов'язаних та резервістів здійснюється тільки після взяття їх на військовий облік у районних (міських) територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, органах СБУ, відповідних підрозділах розвідувальних органів.

Резюме кандидатів приймаються до **29 вересня 2024 року** на електронну адресу [dobir@pfu.gov.ua](mailto:dobir@pfu.gov.ua)

У разі виникнення питань звертайтеся до Лілія Щербак за тел.(044) 285 55 73