

**УГОДА ПРО СПІВРОБІТНИЦТВО**  
**з надання послуг головним управлінням**  
**Пенсійного фонду України в Кіровоградській області**  
**у Центрі надання адміністративних послуг у форматі**  
**«Прозорий офіс» міста Кропивницького**

м. Кропивницький

«08» Вересня 2020 року

**1. Загальні положення**

1.1. Департамент надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького, в особі директора департаменту надання адміністративних послуг Сергія Коваленка (далі – Департамент), з однієї сторони, та головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, в особі Наталії Сімонян (далі – головне управління), з іншої сторони (далі разом – Сторони), з метою визначення основних засад взаємовідносин з питань провадження спільної діяльності в межах норм чинного законодавства уклали цю Угоду про співробітництво (далі – Угода).

1.2. Сторони, керуючись загальними принципами ефективної взаємодії органів влади, принципами надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення та соціально-економічного і культурного розвитку, організаційними засадами прийому та надання посадовими особами головного управління послуг на віддалених робочих місцях, усвідомлюючи необхідність розвитку партнерських відносин та потенційну ефективність співпраці, Сторони дійшли спільної згоди про необхідність укладення даної Угоди.

1.3. У тексті Угоди вживаються терміни в наступних значеннях:

*послуга* – прийом та обслуговування застрахованих осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду, як одержувачі пенсії та осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб;

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

*електронна послуга* – надання інформації та/або документів з метою вирішення порушених особою, яка звертається до органів Пенсійного фонду, питань за допомогою засобів вебпорталу (системи надання послуг в електронній формі);



*персональна облікова картка* – електронна персональна облікова картка застрахованої особи;

*ІКІС ПФУ* – інтегрована комплексна інформаційна система Пенсійного фонду України.

1.4. У сфері правового регулювання взаємовідносин Сторін діють Закони України «Про інформацію», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративні послуги», Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», Порядок подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» та Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс».

## ***2. Предмет Угоди***

2.1. Підписанти даної Угоди від імені Сторін засвідчують, що Сторони, в межах повноважень, на засадах паритетності та рівноправності у взаємовідносинах, забезпечуватимуть співпрацю з питань провадження відомчої діяльності у сфері соціального захисту населення шляхом організаційного та фактичного забезпечення прийому громадян, що проживають на території міста Кропивницького та надання їм послуг на віддаленому робочому місці, облаштованому в приміщенні Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – ЦНАП, Центр).

## ***3. Напрями співпраці Сторін***

3.1. Облаштування та оформлення віддаленого робочого місця відповідно до вимог пунктів 2, 6 розділу II Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (далі – Положення), затвердженого Постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 року № 13-1 (зі змінами).

3.2. Узгодження та затвердження повноважними представниками Сторін графіку роботи Кропивницького відділу обслуговування громадян № 1 (сервісного центру) управління обслуговування громадян головного управління на віддаленому робочому місці та їх оприлюднення в адміністративних приміщеннях Сторін, а також на їх офіційних вебсайтах.



3.3. Проведення консультацій для обговорення та узгодження дій, спрямованих на покращення якості співпраці. Під час надання консультацій можуть розглядатися поточні та перспективні питання взаємодії між Сторонами.

3.4. Надання начальником Кропивницького відділу обслуговування громадян № 1 (сервісного центру) управління обслуговування громадян головного управління, в рамках дії Угоди, послуг з обслуговування громадян міста Кропивницького на віддаленому робочому місці відповідно до їх переліку, визначеного Положенням та Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523-р (зі змінами).

3.5. Сприяння всебічній інформованості населення міста Кропивницького про надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення у приміщенні ЦНАПу.

3.6. Роз'яснення відповідальними особами Сторін порядку вирішення питань, які неможливо вирішити під час прийому на віддаленому робочому місці.

3.7. Систематична комунікація та координація спільної діяльності Сторін з питань договірних взаємовідносин обумовлених Угодою.

#### ***4. Основні принципи прийому та обслуговування осіб головним управлінням Пенсійного фонду України в Кіровоградській області на віддаленому робочому місці***

4.1. Додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки.

4.2. Прозорість, відкритість, своєчасність та ефективність дій у сфері надання послуг.

4.3. Скорочення часових та інших витрат громадян, пов'язаних із отриманням послуг.

4.4. Нерозголошення інформації, повідомленої особою, яка звертається за отриманням послуги, крім випадків, установлених чинним законодавством;

4.5. Орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги :

- надання довідкової інформації (номери телефонів, адреси органів Пенсійного фонду, графік роботи, порядок прийому та обслуговування осіб в органах Пенсійного фонду та на віддаленому робочому місці у приміщенні ЦНАПу);

- здійснення попереднього запису на прийом до керівництва головного управління або керівників його структурних підрозділів;

- планування, узгодження та моніторинг потреби у здійсненні Кропивницького відділу обслуговування громадян № 1 (сервісного центру) управління обслуговування громадян головного управління виїзного



прийому до осіб, яким виповнилося 80 років і більше, осіб з інвалідністю за місцем їх фактичного проживання;

- здійснення індивідуальних викликів громадян Кропивницьким відділом обслуговування громадян № 1 (сервісним центром) управління обслуговування громадян головного управління для вирішення невідкладних питань щодо їх пенсійного забезпечення;

- надання переліку документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій, допомоги на поховання, недоотриманої пенсії;

- прийом заяв про витребування документів, необхідних для підтвердження страхового стажу, заробітної плати для призначення (перерахунку) пенсії;

- надання допомоги щодо заповнення заяви про реєстрацію громадянина у системі електронних послуг Пенсійного фонду України (вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України);

- інформаційно-роз'яснювальна та консультативна робота щодо популяризації відомчих видань газети «Пенсійний кур'єр», журналу «Вісник Пенсійного фонду України» та вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду;

- інформаційне наповнення тематичних стендів, розповсюдження брошур та буклетів.

### ***5. Права та обов'язки головного управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області***

5.1. Затвердити опрацьовані спільно з Департаментом інформаційні та технологічні картки на послуги, що надаватимуться через ЦНАП.

5.2. Вчасно вносити зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з чинним законодавством.

5.3. У разі необхідності проводити навчання для працівників ЦНАПу в частині надання послуг, надавати консультаційну, методичну та іншу допомогу.

5.4. Здійснювати консультування суб'єктів звернення у приміщенні ЦНАПу, в тому числі забезпечувати діяльність інформаційно-консультаційного сектора (рецепції) в Центрі, забезпечувати надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою.

5.5. Забезпечити надання послуг через ЦНАП шляхом розміщення у ЦНАПі працівників головного управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області.

5.6. Дотримуватись термінів розгляду звернень.

5.7. Дотримуватись графіку роботи ЦНАПу.

5.8. Забезпечити дотримання прозорості процедур під час розгляду заяв суб'єктів звернень.

5.9. Дотримуватись вимог та стандартів роботи ЦНАПу.



5.10. Дотримуватись Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс».

5.11. Брати участь в організації та проведенні семінарів, тренінгів, нарад, інших інформаційних та консультаційних заходів.

5.12. Здійснювати інші передбачені чинним законодавством України повноваження.

5.13. Дотримуватись пунктів цієї Угоди.

## **6. Права та обов'язки Департаменту**

6.1. Забезпечити розміщення та постійне оновлення на вебсайті ЦНАПу інформації щодо процедур надання адміністративних послуг, змін у законодавстві, актуальних оголошень для суб'єктів звернень з метою виконання положень Закону України «Про адміністративні послуги».

6.2. Сприяти доступності в отриманні послуг для застрахованих осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду, як одержувачі пенсії та осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб межах міста Кропивницького, в тому числі шляхом створення віддалених робочих місць працівників головного управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області у приміщенні ЦНАПу.

6.3. Забезпечити відповідність приміщення та іншої інфраструктури ЦНАПу нормативним вимогам доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

6.4. Забезпечувати належну участь працівників ЦНАПу у навчальних заходах з підвищення кваліфікації щодо надання послуг.

6.5. Проводити роз'яснювальну роботу для мешканців міста Кропивницького щодо послуг, які надаються головним управлінням Пенсійного фонду України в Кіровоградській області.

6.6. Надавати головному управлінню Пенсійного фонду України в Кіровоградській області пропозиції та необхідну інформацію для забезпечення якісного надання послуг.

6.7. Забезпечувати працівників головного управління належними умовами праці у приміщенні ЦНАПу.

6.8. Здійснювати інші повноваження, передбачені чинним законодавством України.

6.9. Забезпечити у приміщенні ЦНАПу дотримання умов зберігання документів та інформації, що не підлягає розголошенню.

6.10. Забезпечити видання довідково-інформаційних матеріалів про послуги головного управління та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщенні Центру.

6.11. У разі необхідності проводити засідання робочих груп, наради щодо спрощення процедур надання послуг, запровадження сучасних інформаційних технологій тощо.



6.12. Дотримуватись пунктів цієї Угоди.

### **7. Прикінцеві положення**

7.1. Угода набирає чинності з моменту її підписання Сторонами.

7.2. Сторони можуть припинити дію цієї Угоди за взаємною згодою. У разі зупинення дії Угоди в односторонньому порядку, одна із Сторін має письмово повідомити про це іншу Сторону не пізніше ніж за один календарний місяць з дня прийняття такого рішення.

7.3. У разі припинення дії цієї Угоди заходи, які було розпочато на підставі Угоди, і не завершено протягом терміну її дії, тривають і завершуються згідно з умовами, які були раніше узгоджені Сторонами за винятком випадків, коли завершити ці заходи неможливо.

7.4. Положення цієї Угоди можуть бути змінені або доповнені за згодою Сторін та оформлені додатками, які підписуються кожною із Сторін і стають невід'ємною частиною цієї Угоди.

7.5. Сторони розглядають цю Угоду як декларацію про спільні наміри з питань співпраці, які не призводять до будь-яких юридичних чи фінансових наслідків або зобов'язань.

Угоду укладено українською мовою у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу (по одному примірнику для кожного представника Сторони Угоди).

На підтвердження ~~зазначених~~ положень дану Угоду підписали уповноважені особи:

**Директор департаменту  
надання адміністративних послуг**



**Сергій КОВАЛЕНКО**

**Начальник головного управління  
Пенсійного фонду України  
в Кіровоградській області**



**Наталія СІМОНЯН**