ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ головного управління
Пенсійного фонду України
в Кіровоградській області
від 20.03.2023 № 243

Технологічна картка
послуги з надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг

Етапи послуги	Відповідальна посадова особа структурного підрозділу	Дія (В – виконує, З – затверджує)	Строк виконання
1. Прийом документів: 1.1 ідентифікація пільговика (його представника); 1.2 перевірка наявності інформації про пільговика у Єдиному державному автоматизованому реєстрі пільговиків (далі – ЄДАРП); 1.3 правова та логічна оцінка документів*; 1.4 реєстрація звернення шляхом пошуку особи в РЗО; 1.5 заповнення реквізитів картки звернення (заяви та декларації) про надання пільги на оплату житлово-комунальних послуг в підсистемі "Керування процесом обслуговування відвідувачів Пенсійного фонду України (Звернення)" Інтегрованої комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду України (далі – "Звернення"); 1.6 пошук членів сім'ї особи в РЗО та прив'язка документів до знайдених осіб.	Фахівець відповідного відділу обслуговування громадян	В	В момент звернення
2. Формування пакету документів для звернення: 2.1 автоматичне формування заяви про надання пільги на оплату житлово-комунальних послуг та декларації про доходи пільговика та членів його сім'ї (якщо пільга надається з урахуванням доходів);	Фахівець відповідного відділу	В	

2.2 виготовлення електронних копій шляхом сканування поданих/сформованих документів, в тому числі, заяви та декларації; 2.3 завантаження заяви, декларації (якщо пільга надається з урахуванням доходів) виготовлених електронних копій до створеного звернення в підсистемі "Звернення"; 2.4 перевірка повноти, якості та достовірності наданих документів та внесених даних до заяви та декларації (якщо пільга надається з урахуванням доходів). 3. Засвідчення КЕП пакету документів. 4. Передача звернення на наступний етап опрацювання: 4.1 за необхідності, роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду; 4.2 переведення звернення до відповідного статусу**. *В ході опрацювання звернень, що надійшли з Вебпорталу, Соцгромади, Порталу Дія, фахівець фронт-офісу здійснює правову та логічну оцінку документів, заповнює необхідні поля звернення (згідно даних заяви та декларації (якщо пільга надається з урахуванням доходів)). **фахівець фронт-офісу здійснює постійний моніторинг опрацювання звернення, доопрацьовує, в разі набуття зверненням статусу "повернуто до фронт-офісу", "повернуто з бек-офісу", "фронт-офіс в роботі". Вживає заходів для отримання тарифів надавачів послуг, шляхом електронного обміну (в разі відсутності даних про тарифи впродовж 10 днів).	обслуговування громадян Фахівець відповідного відділу обслуговування громадян Фахівець відповідного відділу обслуговування громадян	З В	
Обробка звернення на етапі атрибутування документів: 5.1 внесення атрибутів документів, ПІБ особи, якій належать документи;	Фахівець	В	Протягом 1 дня з дати

5.2 перевірка правильності внесення в блок "житлово-комунальні послуги" даних ЄДРПОУ організації – постачальника послуг; 5.3 перевірка правильності внесення даних в блок "учасники звернення"; 5.4 написання коментарів до звернення (за необхідності); 5.5 засвідчення КЕП (ЕЦП) та передача звернення на наступний (в разі потреби повернення на попередній) етап опрацювання: 5.5.1 підписання КЕП (ЕЦП); 5.5.2 переведення звернення до відповідного статусу "На верифікацію" або "Повернути до фронт-офісу". 5.5.3 аналіз звернення в статусі "Помилка верифікації" та повернення для доопрацювання до фронт-офісу або повторно на верифікацію.	відділу оцифрування документів та обробки даних Фахівець відділу оцифрування документів та обробки даних	З	реєстрації, але не пізніше 4-х денного терміну від дати реєстрації
6. Опрацювання звернення за призначенням пільги на оплату житлово-комунальних послуг (далі – пільги) в підсистемі "Призначення та виплата деяких соціальних виплат" (далі ППВ ДСВ): 6.1 взяття звернення з "Журналу звернень на призначення/перерахунок" та переведення його в статус "на розрахунок"; 6.2 взяття звернення з папки "Мої рішення в роботі"; 6.3 перегляд автоматичного визначення права на пільгу після натискання кнопки "визначення права"; 6.4 підтвердження права на пільгу натисканням кнопки "підтвердити право"; 6.5 розрахунок доходів членів домогосподарства та середньомісячного доходу на 1 члена домогосподарства натисканням кнопки "розрахунок" (якщо пільга надається з урахуванням доходів); 6.6 завантаження тарифів та внесення категорії пільговика; 6.7 розрахунок розміру пільги, а у разі відмови - формування проекту відмови;	Фахівець відділу надання пільг	В	Протягом 10 днів з дати успішної верифікації

6.8 підписання КЕП (ЕЦП) та передача на наступний рівень – на перевірку ГСП. 7. Проведення перевірки правильності прийнятого рішення за результатами розгляду звернення за призначенням пільги в підсистемі ППВ ДСВ: 7.1 взяття звернення в роботу з Журналу рішень "Розраховані" або Журналу рішень "Проект відмови"; 7.2 проведення перевірки розрахунку розміру пільги або аргументованої відмови; 7.3 повернення спеціалісту у разі виявлення помилок або передача на виплату у разі затвердження або переведення в статус "відмовлено", у разі відмови; 7.4 повідомлення відповідного відділу обслуговування громадян інших областей, де була здійснена реєстрація звернення або за місцем проживання заявника, про прийняте рішення про відмову в призначенні пільги.	Фахівець відділу надання пільг Фахівець відділу контролю за правильністю нарахування житлових субсидій та пільг Фахівець відділу контролю за правильністю нарахування житлових субсидій та пільг	З В З	Протягом 10 днів з дати успішної верифікації
8.1 Внесення даних для взяття заяви в роботу в підсистемі "Призначення та виплата деяких соціальних виплат", вкладка "Опрацювання виплатних параметрів", журнал "Діючі рішення"; 8.2 взяття заяви в роботу; 8.3 перевірка документів для виплати у вкладці "Відкрити картку ЕОС" (заява про надання пільги, паспорт, РНОКПП); 8.4 внесення даних виплатних реквізитів згідно поданих документів у вкладці "Рішення про призначення", підпункт "Параметри виплати" (при призначенні пільги); вибір причини блокування з випадаючого списку та зазначення дати блокування виплати у функціоналі "Блокування виплати" (при припиненні пільги);	Фахівець відповідного відділу опрацювання документації	В	У виплатний період

вибір періоду для поновлення по Рішенню про призначення у функціоналі “Поновлення виплати” (при поновленні пільги); 8.5 збереження даних; 8.6 виплата сум призначеної пільги у виплатний період (статус “Нараховано”); припинення виплати пільги (статус “Припинено виплату”); поновлення виплати пільги (зміна статусу з “Призупинено виплату” на “Нараховано”). 9. Вибір необхідного особового рахунку в підсистемі “Призначення та виплата деяких соціальних виплат”, вкладка “Ведення ЕОС”; 9.1 внесення даних про відрахування у розділі “Відрахування”; 9.2 формування протоколу; 9.3 збереження даних.	Фахівець відповідного Відділу опрацювання документації	В,З	У виплатний період

Начальник управління обслуговування громадян **Світлана РИНДІНА**

Начальник управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг **Антоніна ТОРШИНА**

Начальник управління з питань виплат **Наталія КОПАЧ**