**ПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

**ПОСТАНОВА**

**13 червня 2025 року № 21-1**

**Про затвердження Порядку оскарження рішень, дій (бездіяльності) територіальних органів Пенсійного фонду України та їх посадових осіб щодо пенсійного забезпечення, надання страхових виплат та соціальних послуг**

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
31 липня 2025 р. за № 1129/44535

Відповідно до частини третьої статті 60-2 Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», частини другої статті 66 Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», статті 10 Закону України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування», частини другої статті 16 Закону України «Про пенсії за особливі заслуги перед Україною», частини третьої статті 105 Закону України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування», 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 Порядок оскарження рішень, дій (бездіяльності) територіальних органів Пенсійного фонду України та їх посадових осіб щодо пенсійного забезпечення, надання страхових виплат та соціальних послуг, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову правління Пенсійного фонду України від 12 жовтня 2007 року № 18-6 «Про затвердження Порядку розгляду скарг на рішення органів Пенсійного фонду України щодо пенсійного забезпечення», зареєстровану в Міністерстві юстиції України 02 листопада 2007 року за № 1241/14508.

3. Департаменту пенсійного забезпечення, страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг (Охріменко О.) разом з Юридичним департаментом (Рябцева Т.) подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

Голова правління  
Є. Капінус

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник Міністра  
цифрової трансформації України  
О. Вискуб

Керівник Секретаріату  
СПО роботодавців на  
національному рівні  
Р. Іллічов

Генеральний Секретар Громадської  
спілки «Всеукраїнське громадське  
об’єднання «Національна Асамблея  
людей з інвалідністю України»  
В. Назаренко

Уповноважений Верховної  
Ради України з прав людини  
Д. Лубінець

Голова ГО ВО СОІУ  
В. В. Назаренко

Перший заступник Голови  
СПО об’єднань профспілок  
О. Шубін

Міністр соціальної  
політики України  
О. Жолнович

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова правління Пенсійного фонду України  
13 червня 2025 року № 21-1

**Порядок  
оскарження рішень, дій (бездіяльності) територіальних органів Пенсійного фонду України та їх посадових осіб щодо пенсійного забезпечення, надання страхових виплат та соціальних послуг**

1. Цей Порядок визначає процедуру подання та розгляду скарг на передбачені частиною третьою статті 60-2 Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», частиною другою статті 66 Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», частиною другою статті 16 Закону України «Про пенсії за особливі заслуги перед Україною», частиною третьою статті 105 Закону України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування», частиною першою статті 10 Закону України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування» (крім страхувальників) рішення територіальних органів Пенсійного фонду України (далі — територіальний орган Фонду), які суперечать законодавству про пенсійне забезпечення, про загальнообов’язкове державне соціальне страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, або прийняття яких виходить за межі компетенції цих органів, встановленої законом (далі — скарга).

Цей Порядок не поширюється на відносини, що виникають під час розгляду звернень осіб, що містять пропозиції, рекомендації щодо формування державної політики у сфері пенсійного забезпечення, загальнообов’язкового державного соціального страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов’язкового державного соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, врегулювання суспільних відносин, судового провадження, виконавчого провадження.

2. Скарга подається фізичною особою особисто або через її представника відповідно до законодавства (далі — заявник).

3. Скарга подається до керівника цього органу, посадовою особою якого винесено оскаржуване рішення.

У разі, якщо оскаржуване рішення винесене керівником цього органу, заявник має право на оскарження такого рішення в адміністративному порядку до Пенсійного фонду України та/або до адміністративного суду.

У разі коли територіальний орган Фонду доводить до відома заявника рішення про повне або часткове незадоволення його скарги, такий заявник має право звернутися зі скаргою до Пенсійного фонду України.

4. Скарга може бути подана протягом одного року з дня прийняття рішення, але не більш як через тридцять календарних днів з дня ознайомлення заявника із прийнятим рішенням.

Пропущений з поважної причини строк подання скарги може бути поновлений органом, який розглядає скаргу / Пенсійним фондом України.

5. Подання скарг до Пенсійного фонду України здійснюється через територіальний орган Фонду, рішення якого оскаржується.

6. Скарга подається протягом тридцяти календарних днів з дня ознайомлення з прийнятим рішенням, що оскаржується, в письмовій формі разом з документами, що свідчать про неправильність рішення (оригінали яких повертаються заявнику за його вимогою після перегляду справи, що розглядається за скаргою), або копіями таких документів.

7. Скарга, спрямована Пенсійному фонду України, що надійшла до територіального органу Фонду, який / керівник якого прийняв рішення, що оскаржується, реєструється і невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин — не пізніше п’яти робочих днів надсилається ним разом з необхідними для її розгляду документами, що засвідчують обставини справи, та матеріали розгляду скарги до Пенсійного фонду України.

8. Якщо до скарги не додано необхідні для її розгляду документи, Пенсійний фонд України витребовує додатково документи та відомості, що перебувають у володінні органу, що призначає пенсії, рішення якого оскаржується.

9. У скарзі має бути зазначено:

прізвище, ім’я, по батькові (за наявності), адреса задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи;

реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта / унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності) (для фізичних осіб, 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);

найменування територіального органу Фонду, яким видано рішення, що оскаржується, дата і номер (за наявності);

суть порушеного питання, прохання чи вимога;

дата складення скарги.

10. Скарга підписується заявником власноручно або з використанням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

Скарга повинна бути викладена в письмовій формі та подана шляхом особистого звернення, надіслана поштовим відправленням або подана в електронній формі, у тому числі з використанням вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Скарга, що подається в електронній формі, повинна відповідати вимогам Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Якщо скарга в інтересах особи подається її представником, то до скарги додається копія довіреності або іншого документа, що підтверджує повноваження представника.

11. Скарга, оформлена без дотримання вимог, встановлених пунктами 9, 10 цього Порядку, що не дає можливості розглянути скаргу по суті, залишається без руху. Письмове повідомлення про залишення скарги без руху з відповідними обґрунтуваннями виявлених недоліків з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, який має становити не менше трьох робочих днів від дня отримання повідомлення про залишення скарги без руху, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення скарги без руху надсилається заявнику протягом трьох робочих днів з дня отримання скарги, а в разі особистого звернення із скаргою — таке повідомлення негайно (за можливості) вручається заявнику під розписку. Необґрунтоване залишення скарги без руху не допускається.

У разі усунення виявлених недоліків у строк, встановлений у повідомленні, скарга вважається поданою в день її первинного подання. При цьому строк розгляду скарги продовжується на строк залишення її без руху.

Не допускається повторне залишення без руху скарги, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення скарги без руху.

12. Якщо питання, порушені у скарзі, одержаній територіальним органом Фонду, не належать до його повноважень, то така скарга невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин — не пізніше п’яти робочих днів передається відповідному територіальному органу Фонду, рішення якого оскаржується, для розгляду по суті.

У такому разі днем подання скарги вважається день отримання скарги органом чи посадовою особою, до повноважень якого/якої належить розгляд цієї скарги по суті.

13. Відмова в прийнятті скарги, крім випадків, зазначених у цьому Порядку, забороняється.

14. Не підлягає розгляду:

повторна скарга, подана до того самого територіального органу Фонду / Пенсійного фонду України тим самим заявником з того самого питання, за умови, що попередня скарга була вирішена по суті, крім випадку зміни істотних для вирішення справи обставин (умов);

скарга, в якій порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення про відмову в задоволенні вимог заявника, крім випадків зміни істотних для вирішення справи обставин (умов).

Рішення про відмову у прийнятті скарги до розгляду у випадках, передбачених абзацами другим, третім цього пункту, приймає посадова особа, визначена відповідно до пункту 18 цього Порядку, про що невідкладно повідомляється особа, яка подала скаргу.

15. Територіальний орган Фонду / Пенсійний фонд України розглядає скаргу у строки та порядку, визначені Законом України «Про адміністративну процедуру» та за результатами розгляду приймає вмотивоване рішення.

16. Територіальний орган Фонду / Пенсійний фонд України зобов’язаний прийняти вмотивоване рішення протягом розумного строку, але не більше тридцяти календарних днів після надходження скарги.

Якщо протягом граничного строку вирішити зазначені у скарзі питання неможливо, територіальний орган Фонду / Пенсійний фонд України може одноразово прийняти рішення про продовження строку, але не більше ніж на п’ятнадцять календарних днів. Про таке продовження строку заявник повідомляється в письмовій формі з обґрунтуванням прийнятого рішення не пізніше ніж за три робочі дні до завершення граничного строку.

17. Територіальний орган Фонду / Пенсійний фонд України при розгляді скарги заявника перевіряє законність і обґрунтованість рішення, що оскаржується, і приймає одне з рішень, передбачених статтею 85 Закону України «Про адміністративну процедуру».

У разі повного або часткового задоволення скарги Пенсійним фондом України територіальному органу Фонду даються розпорядження про вчинення відповідних дій з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративну процедуру».

18. Рішення за розглядом скарги в територіальному органі Фонду приймає його керівник (якщо оскаржуване рішення винесено посадовою особою територіального органу Фонду), у Пенсійному фонді України — уповноважена особа на підставі відповідного розпорядчого акта.

Оформлення рішення про результати розгляду скарги заявника, його реєстрація та набрання ним чинності здійснюються згідно з вимогами Закону України «Про адміністративну процедуру».

Рішення складається у письмовій формі державною мовою із застосуванням офіційно-ділового стилю і термінології законодавства та оформляється на бланку територіального органу Фонду / Пенсійного фонду України, який розглядав скаргу.

Рішення доводиться до відома заявника невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин — не пізніше трьох робочих днів з дня його прийняття, шляхом надсилання на його адресу поштою з повідомленням про вручення або надання йому під розписку.

19. Рішення Пенсійного фонду України може бути оскаржене до адміністративного суду.

20. Інформація, яка стала відома посадовим особам територіального органу Фонду / Пенсійного фонду України під час розгляду скарг, обробляється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

**Директор Департаменту  
пенсійного забезпечення, страхових  
виплат, соціальних послуг,  
житлових субсидій та пільг  
О. Охріменко**