

## Підрозділи зацікавлені в модернізації

Начальники головних управлінь Фонду дають оцінку технологічним новаціям



Сьогодні в ряді управлінь Пенсійний фонд запроваджує нову організаційно-технологічну систему обслуговування громадян. Досвід цих управлінь поступово поширюватиметься на всі підрозділи

Фонду. «Кур'єр» поцікавився в начальників головних управлінь Пенсійного фонду України їхньою оцінкою нововведень.

### – Що ви можете сказати про новації щодо обслуговування громадян, які Фонд застосовує в ряді управлінь?

**Начальник головного управління Пенсійного Фонду України в Миколаївській області Наталя Єфремова:**

– В управліннях, де відбувається прийом значної кількості відвідувачів, така новація, як зал обслуговування громадян із новими технологіями надання послуг економить час та унеможливує корупцію, зменшує безпосередні контакти громадян і працівників Фонду. Але потребує удосконалення визначення функціональних обов'язків спеціалістів підрозділу звернень. Для впровадження на якісному рівні окремого підрозділу, котрий здійснював би тільки прийом громадян, потрібна додаткова кількість працівників.

В управліннях Пенсійного фонду України в невеликих районах, де кількість одержувачів пенсій – до 10 тис. і де обслуговують насамперед сільське населення, щодня відбувається прийом відвідувачів, до того ж черг як таких немає. Уважаємо, що такі управління не мають потреби в створенні окремого підрозділу, який здійснював би тільки прийом громадян.

**Начальник головного управління Пенсійного фонду України у Вінницькій області Микола Черненко:**

– Робота в спеціалізованих залах вимагає вирішення низки питань. Одним із найголовніших є питання зручного приміщення, із продуманою інфраструктурою, яка б задовольняла потреби різних категорій пенсіонерів. Окрім того, роботу в таких залах повинні здійснювати спеціалісти, які є не просто професіоналами – пенсійниками, а й психологами. Також із впровадженням цих технологій виникає потреба безперервної підготовки нових кадрів та налагодження командної роботи працівників, оскільки робочий процес відбувається в присутності відвідувача.

**Начальник головного управління Пенсійного Фонду України в Одеській області Анатолій Соловйов:**

– Такі операційні зали, як, наприклад, у містах Хмельницькому та Бучі, запроваджено й в нашій області.

Швидкість обслуговування відвідувачів забезпечено за рахунок одночасної роботи фахівців із призначення та виплати пенсій і відділів персоналізації та обліку надходження платежів. За цією системою пенсіонер не повинен ходити по кабінетах. Саме тому час розгляду звернення пенсіонера значно скоротився.

Також нова система прийому відвідувачів Пенсійного фонду надає можливість забезпечити вчасне прийняття та обробку звітності від платників страхових внесків завдяки застосуванню новітніх технологій.

**Начальник головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області Лілія Машкіна:**

– Упровадження нових технологій з обслуговування громадян, а саме: єдиної системи реєстрації звернень і централізованої системи призначення й виплати пенсій – успішно проходить апробацію в управлінні Фонду в місті Конотопі, де відкрито єдиний операційний зал та забезпечено відповідною технікою вісім робочих місць. Спеціалісти сектору за день приймають до 80 відвідувачів: пенсіонерів, роботодавців, застрахованих осіб, приватних підприємців, звичайних громадян. Для вивчення громадської думки із приводу облаштування єдиної системи реєстрації звернень і централізованої системи призначення й виплати пенсій обладнано скриньки для пропозицій відвідувачів. На сьогодні ми маємо лише позитивні відгуки. Аналогічно плануємо перебудувати роботу інших управлінь Фонду в області.

**Начальник головного управління Пенсійного фонду в Чернівецькій області Михайло Романів:**

Принцип роботи «єдиного вікна» запроваджено й в управлінні Пенсійного фонду України в Шевченківському районі міста Чернівців. Завдяки співпраці фахівців із призначення пенсій, відділів персоналізації та надходження доходів й налагодженій передачі даних із використанням ідентифікаційного номера пенсіонера вдається досягти того, що прийом відвідувачів відбувається щодня і практично всі питання вирішують у присутності відвідувачів та в одному залі.

– Які організаційно-технологічні новації, крім тих, що вже застосовують у Фонді, ви запропонували б використовувати в управліннях?

**Михайло Романів:**

– З метою оптимізації функціональних процесів у роботі органів Фонду необхідно забезпечити можливість створення єдиного реєстру застрахованих осіб та пенсіонерів. Це унеможливить:

- отримання незаконних надбавок та підвищень до пенсії як непрацюючим для осіб, що займаються підприємницькою діяльністю;
- подвійні виплати чи надбавки на утриманців.

**Микола Черненко:**

– З метою підвищення загального рівня поінформованості населення варто не лише впроваджувати нові інформаційні технології, а й удосконалювати вже наявні. Наприклад, одним із недоліків інформаційних кіосків є неможливість роздрукувати інформацію, яка цікавить громадян. Тому управління Фонду в нашому регіоні пропонує додати в меню кіосків функцію «Друк».

**Начальник головного управління Пенсійного фонду України в Полтавській області Валерій Руденко:**

– Ураховуючи, що пенсійна система перебуває в умовах економічних ризиків, доцільно створити так званий інститут актуаріїв для здійснення ретельної оцінки фінансових наслідків прийняття того чи іншого державного рішення із соціальних питань. На мій погляд, сьогодні вкрай необхідні фахівці з пенсійного страхування, які займалися б розробкою наукових методів обрахунку ставок страхових внесків, резервів, рівня страхового ризику тощо.

Це дасть можливість за допомогою актуарних розрахунків визначити частку участі кожного страхувальника у створенні страхового фонду й віднайти врешті-решт необхідний баланс соціальних та економічних інтересів у державі.

**Анатолій Соловйов:**

– Однією із перспективних новацій може стати запровадження єдиного соціального внеску, що дасть змогу, зокрема, удосконалити процедуру прийняття звітності й скорочення її обсягів, зменшить кількість перевірок, зосередить функцію збирання внесків у єдиному органі. Потребує вдосконалення й механізм формування анкет на виготовлення страхових свідоцтв, актуальним також є якнайскоріше запровадження модернізованого пенсійного посвідчення.

**Продовження в наступних номерах «Кур'єра»**



### Пряма мова

**Голова правління Пенсійного фонду України Олексій Зарудний:**

– Протягом останніх шести місяців ми більш як у 20 районах країни здійснюємо експеримент з реорганізації

системи обслуговування громадян. Коротко його суть можна сформулювати так: якомога менше безпосередніх контактів пенсіонерів і працівників Фонду. Це економить час та унеможливує корупцію. У ході експерименту відпрацьовуємо абсолютно нову схему роботи, яка передбачає автоматизоване робоче місце працівників Фонду, електронну пенсійну справу громадянина й електронне пенсійне посвідчення, яке є одночасно своєрідним соціальним паспортом пенсіонера та платіжним документом.