

звернення: 10.11.2019 р.).

Якимець Віра Орестівна
головний спеціаліст відділу з питань призначення пенсій
Управління застосування пенсійного законодавства Головного
управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

МОДЕРНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ – ВИМОГА ЧАСУ

З розвитком пенсійної системи перед Пенсійним фондом України (ПФУ) постають нові складні завдання, які не можливо розв'язати без здійснення оптимізації її функціональних процесів, спрямованих на підвищення роботи в усіх напрямках. Важливими кроками, які забезпечать зручність і ефективність процесу надання послуг українцям, є впровадження європейських стандартів функціонування органів Пенсійного фонду, та використання сучасних інформаційних і управлінських технологій, єдиних стандартів якості обслуговування громадян.

На сьогодні реформування ПФУ проводиться за такими основними напрямками: підвищення якості обслуговування громадян; оптимізація використання фінансових ресурсів; впровадження новітніх управлінських та інформаційних технологій; скорочення витрат на адміністративні потреби; забезпечення прозорості та відкритості роботи Фонду, визначених Стратегією модернізації та розвитку ПФУ на період до 2020 року [1].

Отож, особлива увага спрямована на розвиток технологій. Очікуваний ефект – це виключення впливу людського фактору в процесі вирішення питань пенсійного забезпечення, іншими словами зменшення корупційних ризиків; створення єдиного інформаційного середовища; взаємодія інформаційних систем державних установ із забезпеченням захисту даних; запровадження електронної пенсійної справи з поетапною відмовою від паперової; створення механізмів доступу громадян до своїх даних шляхом електронного цифрового підпису та систем з можливим багатомірним аналізом даних.

З метою досягнення нового рівня обслуговування громадян в органах ПФУ та підвищення якості та ефективності їх прийому,

зменшення термінів опрацювання звернень та заяв, надання дистанційного доступу пенсіонера до своєї пенсійної справи, на базі централізованих інформаційних технологій створюється нова система обслуговування громадян та обробки пенсійної документації відповідно вимогам Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про доступ до публічної інформації» [2].

Стрімко розширюються надання послуг дистанційно зокрема послуг через веб-портал ПФУ (www.pfu.gov.ua). Саме органи Фонду одні із перших забезпечили реалізацію надання українцям інформаційних послуг з використанням електронно-цифрового підпису. Замовити довідку застрахованої особи, подати заяву про призначення пенсії з подальшою ідентифікацією документів, дізнатися про перерахунок пенсії, а також отримати інформацію та роз'яснення пенсійного законодавства чи подати скаргу людина може не виходячи з дому чи офісу. Першим кроком є реєстрація на веб-порталі за допомогою електронно-цифрового підпису (ЕЦП) з підтвердженням QR-коду або звернення до будь-якого фронт-офісу ПФУ. У майбутньому всі електронні послуги будуть доступними через веб-портал ПФУ [3].

Відповідно до чинного законодавства документ з QR-кодом є аналогом паперового документу, підписаного відповідальною особою в органі ПФУ. Такі довідки дійсні для оформлення субсидій, документів у центрах надання електронних послуг, посольствах та консульських установах, для пред'явлення в банківських установах, органах фіскальної служби, територіальних органах міграційної служби тощо. А працівники установ, до яких громадяни приходять з електронними документами, перевіряють їх достовірність через QR-код і спеціальний перевірючий код.

Зареєструвавшись на веб-порталі ПФУ, кожна застрахована особа має можливість контролювати свою зарплату та майбутню пенсію, перевіряти факт сплати внесків та суму, з якої вони перераховуються, отримувати дистанційно електронні документи [4].

У своєму особистому кабінеті, людина може отримати 15 із 30 видів послуг. Дистанційно можна отримати такий перелік електронних документів:

- довідка про доходи пенсіонера для призначення субсидій;
- довідка про доходи пенсіонера;

– індивідуальні відомості про застраховану особу (форма ОК-5, містить інформацію про страховий стаж, заробітну плату та сплату страхових внесків страхувальниками);

– витяг з Реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (містить інформацію про статус застрахованої особи-отримувача страхової виплати, дані про набутий страховий стаж, відомості про страхувальників, про періоди трудових відносин, відомості щодо нарахованої заробітної плати, що враховується для розрахунку страхових виплат та страхового стажу, відомості про особливі умови праці, про суми добровільних внесків: дані пенсійної справи, відомості про інші види загальнообов'язкового державного соціального страхування).

Для зручності громадян при кожному управлінні ПФУ працює контакт-центр, «гарячі лінії», які щоденно надають послуги у телефонному режимі. Запроваджено нову послугу щомісячного надходження СМС-повідомлення з інформацією про зарахування чергового місяця роботи до страхового стажу та про сплату чи несплату роботодавцем єдиного соціального внеску.

Органи ПФУ не зупиняються на досягнутому, а продовжують роботу із застосуванням ефективних методів, продовжують активну інформаційну діяльність серед громадськості, забезпечують прозорість та відкритість діяльності. Мета цієї роботи – підвищити рівень довіри населення до органів ПФУ [3].

Змінився процес обслуговування осіб в установах ПФУ: робота з людьми (фронт-офіси) та обробка документів (бек-офіси). Модернізація роботи органів ПФУ постійно в процесі.

ПФУ, як і раніше, працюватиме за принципом поділу на фронт-офіс і бек-офіс. Фронт-офіси будуть розміщені у кожній адміністративно-територіальній одиниці кожної області. А бек-офіс буде діяти на рівні області. Такий поділ – це схема роботи, яка ефективно діє в багатьох установах. Фронт-офіс працює з громадянами та усіма відвідувачами, що звертаються за послугами, а бек-офіс виконує обслуговуючу роботу (кадри, бухгалтерія, юристи).

Окрім безпосередньо обслуговування громадян, управління Фонду вирішувало одразу багато адміністративних питань, через що виникало безліч труднощів. Щоб встигати справлятися з усіма завданнями, доводилося приймати людей тільки за місцем проживання і тільки в певні дні та години. Натомість чіткий розподіл на фронт- і бек-офіс дає змогу

приймати людей незалежно від місця проживання та протягом усього робочого часу. Фронт- офіс перетворюється по суті на сервісний центр, який обслуговує громадян і надає повний набір послуг ПФУ. Документи і заяви від громадян опрацьовують бек-офіси. Ще одна форма наближення до людей точок надання послуг – агентські пункти [5].

Нова система обслуговування громадян передбачає функціональне розділення на дві складові: безпосереднє приймання громадян у залах обслуговування (фронт-офіс); обробка документів, отриманих від громадян, та надання кінцевого результату (бек-офіс).

З 1 серпня 2019 року застосовується технологія оцифрування пенсійних справ, основним принципом якої є: відмова від паперового документообігу при формуванні пенсійної справи та дистанційне обслуговування громадян.

Отож, на сучасному етапі реформування солідарної пенсійної системи першочерговим завданням є суттєве вдосконалення та осучаснення сервісу, покращення якості надання послуг, а також ефективно та економне використання людських, матеріальних та фінансових ресурсів.

Таким чином, позитивний ефект від впровадження нових технологій і переходу до європейських стандартів обслуговування отримають як громадяни так і, безпосередньо, сама держава, а саме: буде досягнуто максимальної автоматизації процесів від первинного звернення до призначення і виплати пенсії; уможливлено перехід до електронних пенсійних справ, що приведе до поступової відмови від громіздких паперових архівів; досягнуто економії коштів ПФУ на утримання централізованих систем, упередження переplat та дублювання виплат, надійний захист персональних даних, виключення людського фактору.

Література:

1. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року: Розпорядження КМУ № 672-р від 14.09.2016. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249330909> (дата звернення: 01.11.2019 р.).
2. Запроваджуються нові стандарти обслуговування громадян! URL: <http://www.ivaadm.gov.ua/novyny/item/6361-zaprovadzhuuyuyut-sya-novi-standarty-obslugovuvannya-gromadyan> (дата звернення: 01.11.2019 р.).
3. Діяльність територіальних органів Пенсійного фонду України в умовах пенсійної реформи. URL: <https://www.pfu.gov.ua/dp/134356-diyalnist->

terytorialnyh-organiv-pensijnogo-fondu-ukrayiny-v-umovah-pensijnoyi-reformy/ (дата звернення: 01.11.2019 р.).

4. Пенсійний фонд України інформує! Про нову систему обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України. URL: <https://golos.kyivcity.gov.ua/news/5561.html> (дата звернення: 01.11.2019 р.).

5. Що треба знати про реорганізацію Пенсійного фонду. URL: <https://www.pfu.gov.ua/pl/19391-shho-treba-znaty-pro-reorganizatsiyu-pensijnogo-fondu/> (дата звернення: 01.11.2019 р.).

Ясінська Ганна Романівна
заступник начальника відділу
«Центр оформлення документів №1»
Львівського міського управління ГУДМС у Львівській обл.

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ МІГРАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

Протягом усієї історії людства міграційні процеси відігравали визначну роль у розвитку нашого суспільства. Безперечно, міграція здійснює величезний вплив на розвиток сучасної спільноти, в основному у соціально-економічному та демографічному аспектах, оскільки являє собою складне і комплексне соціальне явище, існування і перебіг якого зумовлений дією цілого комплексу чинників соціально-економічного, демографічного, політичного, етнокультурного характеру.

Державне управління міграційними процесами безпосередньо пов'язане з державною міграційною політикою, є своєрідною формою і засобом практичного втілення державної міграційною політики через адміністративний апарат держави – систему всіх органів, покликаних виконувати функції і завдання державного управління.

Державне управління у міграційній сфері – це вид суспільної діяльності, який передбачає систему скоординованих дій органів державної влади, направлених на контроль і регулювання суспільних відносин, пов'язаних із здійсненням зовнішнього та внутрішнього переміщення людей з метою досягнення певної організаційної мети. Таким чином, державне управління у міграційній сфері має дві важливі складові: регулювання та контроль за переміщенням людей.