

УДК:368.914:364.463"71"(477)

*О. М. Драбик,
начальник Кам'янець-Подільського відділу обслуговування громадян
управління обслуговування громадян головного управління
Пенсійного фонду України в Хмельницькій області, здобувач ПДАТУ*

ІННОВАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ

*О. Drabyk,
the Head of the Kamyanets-Podilsky Department of Servicing Citizens of the Main Department of
Servicing Citizens of the Pension Fund of Ukraine in the Khmelnytsky region, the applicant of the State
Agrarian and Engineering University in Podilya*

INNOVATION AND INFORMATION TECHNOLOGIES OF PENSION SYSTEM DEVELOPMENT

Успішний розвиток пенсійної системи України можливий за умови використання усіх ресурсів, які можуть мати на неї вплив. Для досягнення успіху необхідне проведення широкого кола інформаційних заходів, направлених на роз'яснення діючого пенсійного законодавства під час прийому, обслуговування громадян усіх верств населення.

Визначено принципи здійснення прийому та обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду як стаціонарно так і на віддалених робочих місцях. Проведено аналіз наданих послуг упродовж 2011-2017рр. для жителів міста Кам'янець-Подільського та сільського населення (Кам'янець-Подільського району) та досліджено структуру звернень громадян до Кам'янець-Подільського об'єднаного управління ПФУ Хмельницької області.

Використання сучасних інноваційно-інформаційних технологій сприятимуть успішному розвитку пенсійної системи, зміцненню фінансової стабільності, підвищенню прозорості діяльності, оптимізації адміністративних витратків Пенсійного фонду України, запровадженню європейських стандартів надання пенсійних послуг.

Successful development of the Ukrainian pension system is possible provided that all resources that may have influence on it are used. In order to succeed, a wide range of information activities aimed at clarifying the current pension legislation during admission, servicing citizens of all walks of life is necessary. The system of servicing citizens and working out of pension documentation in the organs of the Pension Fund of Ukraine requires effective complex changes and the introduction of new upgraded technologies. This issue arises especially in the context of increasing the total reception of citizens and a large number of documents that are processed and stored in the Pension Fund bodies.

The principles of receiving and servicing citizens who apply to the Pension Fund bodies in both stationary and remote workplaces are determined: compliance with the requirements of the current legislation; transparency, openness and clarity of action in the area of service provision; compliance with ethical norms of conduct; competence, timeliness, efficiency and quality; non disclosure of information that became known when receiving the service, except in cases established by the current legislation; targeting the recipient - forming an effective one systems of interaction with the recipient of the service, rendering of the service on the basis of centralized information technologies, regardless of the place

where it was taken into account (residence, registration); Awareness is the functioning of a constantly functioning system of information provision of the recipient of the service.

The analysis of services rendered during 2011-2017 is carried out. for the inhabitants of Kamyanets-Podilsky and the rural population (Kamenets-Podilskiy district), and the structure of the appeals of citizens to the Kamyanets-Podilsky joint management of the PFCs of the Khmelnytsky region was investigated.

The use of modern innovation and information technologies will contribute to the successful development of the pension system, to strengthen financial stability, to increase transparency of activities, to optimize the administrative expenses of the Pension Fund of Ukraine, to introduce European standards for the provision of pension services.

Ключові слова: пенсійна системи, Пенсійний фонд, інформаційно-роз'яснювальна робота, звернення, прийом, обслуговування громадян, інновації, розвиток.

Key words: pension systems, Pension Fund, informational and explanatory work, appeal, reception, service of citizens, innovations, development.

Постановка проблеми. Успішний розвиток пенсійної системи України можливий за умови використання усіх ресурсів, які можуть мати на неї вплив. Для досягнення успіху не можливо обійтись без проведення широкого кола інформаційних заходів, направлених на роз'яснення діючого пенсійного законодавства під час прийому, обслуговування громадян усіх верств населення. Система обслуговування громадян та опрацювання пенсійної документації в органах Пенсійного фонду України потребує дієвих комплексних змін та впровадження нових модернізованих технологій. Особливо це питання постає в умовах збільшення загального обсягу прийому громадян та великої кількості документів, що опрацьовуються та зберігаються в органах Пенсійного фонду.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Переважна більшість теоретичних положень пенсійної системи розроблена і представлена науковою спадщиною наших учених і практиків В. Базилевич, О. Д. Василик, Б. Д. Гаврилишин, Б. О. Зайчук, Е. М. Лібанова, О. Є. Мачульська, Б. О. Надточій, В. М. Опарін, М. В. Плаксієв, Д. В. Полозенко, С. І. Юрій, В. Б. Яценко, В. Скуратівський, О. Палій. Проте питання розвитку пенсійної системи потребує більш глибокого науково-теоретичного обґрунтування проведення широкого кола інформаційних заходів, направлених на роз'яснення діючого пенсійного законодавства під час прийому, обслуговування громадян усіх верств населення.

Постановка завдання. Метою статті є узагальнення проведеної системної інформаційно-роз'яснювальної роботи, прийому та обслуговування громадян.

Для досягнення мети поставлено наступні завдання: визначити права, обов'язки, принципи здійснення прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду та заходи з практичної реалізації реформування та модернізації діяльності Пенсійного фонду України; здійснити аналіз динаміки проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи, прийому та обслуговування громадян Кам'янець-Подільським об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України Хмельницької області.

Виклад основного матеріалу дослідження. Одним із пріоритетів в роботі органів Пенсійного фонду є проведення широкого кола інформаційно-роз'яснювальної роботи з різними верствами населення, зокрема громадськими організаціями. Критеріями оцінки даної діяльності є проведення систематичної інформаційно-роз'яснювальної роботи за визначеними пріоритетами й напрямками роботи органів Фонду, шляхом запровадження різних форм і методів залежно від цільової аудиторії, потреб в роз'ясненні.

Сьогодні напрацьовано різноплановість в організації проведення роз'яснювальних та консультативних заходів для населення. На зустрічах, які проводяться працівниками органів Пенсійного фонду роз'яснюються норми діючого пенсійного законодавства, зокрема, запровадження другого та третього рівнів пенсійної системи, наголошується на необхідності легалізації трудових відносин, оскільки в майбутньому наявний страховий стаж та величина заробітної плати вплинуть на розмір пенсійної виплати. Питання державного соціального страхування, зокрема й пенсійного забезпечення, розглядаються на зустрічах з молоддю країни – студентами та учнями старших класів, не зважаючи, що їм ще далеко до пенсійного віку.

Інформаційна роботи включає в себе зустрічі з громадянами, публікації в пресі, розміщення інформації на радіо та в інтернет-виданнях. Ефективними є проведення навчальних семінарів та «круглих столів». Усі зазначені заходи інформаційної роботи проводяться з метою доведення норм діючого законодавства громадянам України, щоб не втратити в майбутньому право на соціальне забезпечення.

Основним пріоритетом Пенсійного фонду України і надалі залишається робота спрямована на завчасне, доступне й зрозуміле інформування громадян про норми пенсійного законодавстві, права та обов'язки, підвищення якості обслуговування громадян, що сприятиме зменшенню відвідувачів і часу їх обслуговування.

Принципами обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду є: додержання вимог чинного законодавства; прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг; дотримання етичних норм

поведінки; компетентність, своєчасність, ефективність та якість; нерозголошення інформації, яка стала відома при отриманні послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством; орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги, надання послуги на базі централізованих інформаційних технологій незалежно від місця взяття його на облік (проживання, перебування на обліку); інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги. На час здійснення прийому та обслуговування особи користуються правами, передбаченими Законами України "Про звернення громадян" [2], "Про захист персональних даних" [3], "Про доступ до публічної інформації"[4], законодавством про пенсійне забезпечення, законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини [1].

Особи, що звертаються до органів Пенсійного фонду, мають право: звертатися до органів Пенсійного фонду особисто або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку; одержати відповідь про результати розгляду звернення в обраний ними спосіб: усно, в письмовій та/або електронній формі; ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи, отримувати витяг з розпорядження про призначення, перерахунок пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі; безоплатно отримувати інформацію про особу, зафіксовану у Пенсійному фонді; отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, зокрема щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи; інші права, визначені чинним законодавством. Прийом громадян здійснюється упродовж робочого часу органу Пенсійного фонду без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом у межах території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду.

Виїзні прийоми громадян проводяться за необхідності з ініціативи органу Пенсійного фонду або громадян за місцем їх проживання, місцем роботи та визначаються розпорядчим документом відповідного територіального органу Пенсійного фонду. Місце та час проведення виїзного прийому узгоджуються із власниками (користувачами) приміщень, де планується проведення прийому.

Дистанційне обслуговування громадян може здійснюватись: через контакт-центр Пенсійного фонду України; за "гарячими" телефонними лініями органів Пенсійного фонду; шляхом консультування засобами електронної пошти, через сторінки органів Пенсійного фонду у соціальних мережах та іншими засобами комунікації через IP-мережі та засобами мобільного зв'язку.

Органи Пенсійного фонду здійснюють регулярний моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, вживають заходів з усунення виявлених недоліків. Оцінка якості обслуговування здійснюється за такими показниками: умови, у яких здійснюється обслуговування: відповідність розташування, розмірів та стану приміщень вимогам доступності, пожежної безпеки та санітарним правилам і нормам; умови для роботи працівників; наявність інформації, передбаченої пунктом 6 розділу II цього Положення; укомплектованість підрозділу з обслуговування громадян кваліфікованими кадрами, здійснення навчання працівників та визначення рівня готовності цього підрозділу до виконання покладених на нього завдань: рівень кваліфікації та професійної підготовки працівників; розподіл обов'язків спеціалістів.

Надання органами Пенсійного фонду послуг в електронній формі здійснюється з використанням технологій віддаленого доступу (веб-технологій) та автоматизованої передачі та опрацювання інформації і включає: реєстрацію користувачів електронних послуг на веб-порталі; доступ до розміщеної на веб-порталі інформації; доступ користувача електронної послуги до інформації про стан відомостей про застраховану особу, пенсійних виплат, стан відомостей реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, стан взаєморозрахунків за зобов'язаннями платника, за умови підтвердження ідентифікації особи, що одержує доступ, шляхом реєстрації особи в базі даних веб-порталу; взаємодію користувача електронної послуги з органами Пенсійного фонду з питань: заповнення бланків заяви, скарги, пропозиції, запиту в електронній формі; стану розгляду заяв, скарг, пропозицій, запитів, поданих в електронній формі; подання запитів для підготовки в паперовій формі довідок, інших документів, які заявник одержує за час особистого звернення до органів Пенсійного фонду; попереднього запису на прийом в органі Пенсійного фонду; одержання іншої необхідної довідкової інформації тощо.

Оцінка якості враховує результати опитувань одержувачів (користувачів) послуг, записи відвідувачів у журналі скарг та пропозицій, звернення громадян. Результати моніторингу та оцінка якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, враховуються впливають на імідж органів Пенсійного фонду та управління персоналом [1].

Сьогодні прийом, обслуговування громадян та надання законодавчо-встановлених послуг одержувачам пенсійних виплат, страхувальникам і застрахованим особам здійснюється, як в органах Пенсійного фонду так і на віддалених робочих місцях в об'єднаних територіальних громадах, центрах надання адміністративних послуг, агентських пунктах, тощо. Для поліпшення умов та підвищення якості обслуговування громадян, завчасного, доступного та зрозумілого інформування громадян про зміни у пенсійному законодавстві, реалізації основних прав та обов'язків громадян у стосунках з Пенсійним фондом забезпечено постійну роботу відділів (секторів) з обслуговування громадян з урахуванням визначених вимог.

Інформація про надані послуги упродовж 2011-2017рр. для жителів міста Кам'янець-Подільського та сільського населення (Кам'янець-Подільського району) наведена в табл. 1.

Таблиця 1.
Інформація про результати наданих послуг у 2011-2017 роках для жителів міста
Кам'янець-Подільського та сільського населення Кам'янець-Подільського району

Роки	Кількість пенсіонерів	Надано послуг	Співвідношення послуга/на 1 чол.
2011	49181	95481	1,94:1
2012	49186	96532	1,96:1
2013	49144	76283	1,55:1
2014	49526	78055	1,58:1
2015	49104	71747	1,46:1
2016	48708	64195	1,32:1
2017	48683	72359	1,49:1

**Джерело: розраховано автором на основі [5]*

Результати надання послуг свідчать, що кількість послуг, що надавались одержувачам пенсій та допомог збільшилась, а кількість послуг для страхувальників та застрахованих осіб, за винятком надання інформації з Державного реєстру, в разі зменшилась. Причиною цього насамперед є внесення змін у законодавство щодо адміністрування єдиного внеску не органами Пенсійного фонду, а органами фіскальної служби.

Порівняльний аналіз кількості одержувачів пенсій та кількості наданих послуг у рік (табл. 1) виявив, що на 1-го пенсіонера припадає 1,5 - 2 послуги. З одного боку, це негативний показник, бо кожен пенсіонер отримував по декілька послуг або звертався двічі до управління. З іншого боку, позитивний показник у тому, що упродовж 2017 року спеціалісти управління надали 72359 послуг, порівняно з 2011 роком загальна кількість наданих послуг зменшилась на 23122. Загалом це добрий результат, адже зменшення послуг свідчить, що людям все зрозуміло й немає потреби звертатись до органів Пенсійного фонду (рис.1).

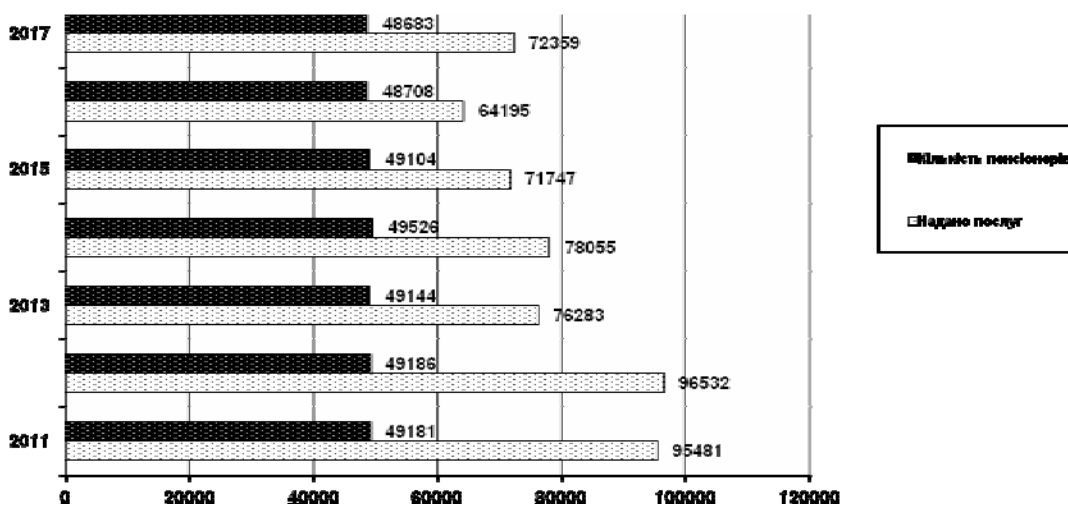


Рис. 1. Інформація про надані послуги в Кам'янець-Подільському об'єднаному управлінні ПФУ Хмельницької області упродовж 2011-2017рр.

**Джерело: побудовано автором на основі [5]*

Таблиця 2.

Структура звернень громадян до Кам'янець-Подільського об'єднаного управління ПФУ Хмельницької області

Звернення громадян, чол., з питань:	Роки							Відхилення 2017р. від 2011р., +/-
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
роз'яснення діючого пенсійного законодавства	3898	8137	3700	3413	3301	4171	6916	+3018
призначення пенсій та	1098	7712	4559	3492	4947	3487	5301	+4203

перерахунок								
виплати допомоги на поховання	793	1161	1128	962	1189	1604	1498	+705
внесення змін до пенсійного законодавства	17	28	71	35	16	211	20	+3
сплати внесків	769	450	355	132	43	48	90	-679
індексації грошових доходів	-	26	59	1015	486	166	38	-
інші	1835	9627	7752	5360	5068	4099	6236	-4401
Всього звернулось, чол.	8410	27141	17624	14409	15050	13786	20099	+11689
% від загальної кількості одержувачів пенсій	17,1	55,2	35,9	29,1	30,6	28,3	41,3	-

**Джерело: [5]*

Як бачимо, за структурою звернень громадян (табл. 2) їх кількість різниться й немає якоїсь певної динаміки росту чи спаду. Проте ми спостерігаємо тенденцію постійного збільшення кількості осіб, які звертаються за роз'ясненням чинного пенсійного законодавства й призначення та перерахунку пенсій, особливо в 2017 році із-за перерахунку пенсій з 1 жовтня 2017 року. В середньому третина одержувачів пенсійних виплат постійно звертаються за роз'ясненням питань.

Головна мета та найвищий результат впровадження технологій – це новий покращений рівень обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України, значне підвищення якості прийому громадян, скорочення термінів опрацювання заяв та документів, можливість дистанційного доступу пенсіонера до своєї пенсійної справи, неможливість впливу людського фактора на визначення розміру пенсії.

З 1 січня 2016 року запущено систему централізованого призначення пенсій в чотирьох областях. Першими скористалися перевагами нової системи жителі Київської, Донецької, Вінницької та Хмельницької областей. На першому етапі впровадження нової системи вже з січня 2016 року створено нові методи прийому громадян за принципами «бек-офіс» та «фронт-офіс». Це дасть змогу не тільки відмовитися від величезного паперового документообігу, а й спростити процедуру прийому та обслуговування громадян, істотно скоротити час їхнього спілкування з фахівцями Фонду. Вся інформація про особу відразу потрапляє в електронну пенсійну справу, яка формується у перше звернення громадянина у Фонд та опрацьовується через централізовану систему призначення та виплати пенсій. Ця система буде єдиною для всіх управлінь Пенсійного фонду, захищеною за сучасними стандартами, що унеможливило втрату персональних даних та витік інформації. Після того, як працівники фронт-офісу - сектори, відділи обслуговування громадян - прийняли необхідний пакет документів, у бек-офісі - відділі з питань призначення та перерахунку пенсій - автоматично, за допомогою програмного забезпечення, до справи вносяться дані із системи персоналізованого обліку про страховий стаж та заробітну плату й здійснюється розрахунок пенсії. Дані про стаж за періоди роботи до впровадження системи персоналізованого обліку спеціаліст вносить вручну на підставі даних трудових книжок та інших документів, які підтверджують стаж роботи особи.

Нова система аналізує можливість призначення пенсії за всіма варіантами, на які має право конкретний пенсіонер. Клієнту не треба писати заяву на призначення конкретного виду пенсії, варто лише зазначити, що він претендує на призначення пенсії у найвигіднішому для нього розмірі. Завдяки новітнім технологіям з'явилася ще одна новація в системі пенсійного забезпечення. Досі оформлення пенсійних документів відбувалося лише в управлінні Пенсійного фонду за місцем реєстрації пенсіонера, але з впровадженням нових технологій з 01.01.2016 р. громадянин може звернутися щодо призначення пенсії в будь-яке управління в системі Пенсійного фонду України.

Значно розширюються можливості дистанційного обслуговування громадян із залученням їх до цього контакт-центру та веб-порталу Пенсійного фонду України. Одержавши електронний цифровий підпис, або одноразовий реєстраційний код доступу до веб-порталу електронних послуг у відділах обслуговування громадян, людина отримає доступ до своєї електронної пенсійної справи, зможе подати заяву на перерахунок пенсії, не виходячи з дому, контролювати вчасність виплат. Крім того, через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду громадянин має право подати заяву, звернення, скаргу, отримати необхідну консультацію фахівців [6].

З червня 2018 року запрацював процес індивідуального інформування Пенсійним фондом громадян про страховий стаж та пенсійні виплати шляхом надання інформації через СМС, повідомлення за номером телефону або на електронну адресу, які особи вказали, подаючи зазначені заяви.

Отже, на нашу думку, у перспективі, необхідно розвивати систему впровадження новітніх технологій, для інформування громадян та зменшення відвідувачів, які звертаються тільки за консультацією.

Висновки з проведеного дослідження. Вважаємо, що завдяки впровадженню нових технологій у систему обслуговування громадян та опрацювання пенсійної документації в органах Пенсійного фонду України будуть досягнуті максимальна автоматизація процесів від моменту звернення до призначення і виплати пенсії, перехід до електронних пенсійних справ, відмова від численних паперових архівів; економія коштів Фонду на утримання

централізованих систем, упередження переplat та дублювання виплат, надійний захист персональних даних, мінімізація «людського фактору», помилок, зловживань, корупції.

Використання сучасних інноваційно-інформаційних технологій сприятимуть успішному розвитку пенсійної системи, зміцненню фінансової стабільності, підвищенню прозорості діяльності, оптимізації адміністративних витратів Пенсійного фонду України, запровадженню європейських стандартів надання пенсійних послуг.

Список літератури.

1. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України: постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. № 13-1. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15> (дата звернення : 14.03.2018).

2. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996р. № 394/96-ВР. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення : 14.03.2018).

3. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення : 14.03.2018).

4. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення : 14.03.2018).

5. Аналітичні дані Кам'янець-Подільського об'єднаного управління Пенсійного фонду України Хмельницької області.

6. Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 р. № 672-р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80> (дата звернення : 14.03.2018).

References.

1. Pension Fund Ukraine, (2015), Resolution “On the organization of reception and service of persons who apply to the bodies of the Pension Fund of Ukraine”, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15> (Accessed 14 March 2018).

2. The Verkhovna Rada of Ukraine (1996), The Law of Ukraine “On Citizens’ Appeals”, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394/96-%D0%B2%D1%80> (Accessed 14 March 2018).

3. The Verkhovna Rada of Ukraine (2010), The Law of Ukraine “On Protection of Personal Data”, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (Accessed 14 March 2018).

4. The Verkhovna Rada of Ukraine (2011), The Law of Ukraine “About access to public information”, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (Accessed 14 March 2018).

5. Kamyanets-Podilsky joint department of the Pension Fund of Ukraine in Khmelnytsky region (2018), “Analytical data”, available at: <https://www.pfu.gov.ua/22233-golovne-upravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-v-hmelnytskij-oblasti/> (Accessed 14 March 2018).

6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2016), “Order Cabinet of Ministers of Ukraine “Strategy of modernisation and development of pension fund of Ukraine on a period to 2020”, available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80> (Accessed 14 March 2018).

Стаття надійшла до редакції 20.03.2018 р.