

ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ СТАНДАРТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

Анотація. У статті досліджено проблему забезпечення оптимального рівня автоматизації основних функціональних процесів Пенсійного фонду України. Обґрунтовано необхідність впровадження сучасних стандартів надання послуг у контексті модернізації вітчизняної пенсійної системи. Охарактеризовано зміст, завдання та мету модернізаційного процесу. Акцентовано увагу на позитивному моменті пенсійної реформи – впровадженні щорічного осучаснення пенсій в автоматизованому режимі. Обґрунтовано напрями модернізації діяльності Пенсійного фонду України.

Ключові слова: модернізація пенсійної системи, нові стандарти надання послуг, модернізаційний процес, осучаснення пенсій, стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України.

Terletska Nataliia, Rusnak Dmytro

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University

IMPLEMENTATION OF NEW STANDARDS OF SERVICE PROVISION IN THE CONTEXT OF MODERNIZATION OF THE PENSION SYSTEM OF UKRAINE

Summary. In article the problem of ensuring optimum level of automation of the basic functional processes of the Pension fund of Ukraine is investigated. The necessity of introduction of modern standards of service provision in the context of modernization of the national pension system is substantiated. Content, tasks and the purposes of modernization process are characterized. The attention is focused on a positive aspect of pension reform – introduction of annual modernization of pensions in the automated mode. The directions of modernization of the Pension Fund of Ukraine activity are substantiated.

Keywords: modernization of the pension system, new standards of service provision, modernization process, modernization of pensions, he strategy of modernization and development of the Pension Fund of Ukraine.

Постановка проблеми. Одним з важливих завдань соціально-економічної політики України є ефективне функціонування системи пенсійного забезпечення у контексті її модернізації. Це пов'язано з тим, що демографічна ситуація в країні характеризується низьким рівнем народжуваності та високими показниками старіння українців. Такий стан речей призводить до збільшення навантаження осіб пенсійного віку на потенційних платників внесків, тобто відбувається зміщення у співвідношенні осіб працездатного віку та пенсіонерів на користь останніх. Крім того, фінансові можливості пенсійної системи послаблюються під впливом дії чинників, пов'язаних з поглибленням соціально-економічної кризи в Україні, яка формує несприятливі тенденції в економічній сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню особливостей теорії пенсійних систем присвячені праці таких зарубіжних учених, як П. Маріоні, Г. Мак Таггарт, П. Пестье, Р. Хинц, Е. Уайтхауз та інші. Проблемам розвитку та функціонування вітчизняної пенсійної системи присвячені наукові праці таких учених, як О. Буряченко, В. Бутенко, Ю. Владика, І. Гнибіденко, М. Гончаренко, О. Жадан, Б. Зайчук, О. Зарудний, О. Лібанова, О. Макарова, Н. Мартиненко, В. Островецький, О. Петрушка, Л. Ткаченко, К. Черненко.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Пенсійна система є складною, відкритою, адаптивною системою, яка постійно розвивається, удосконалюється, взаємодіє із зовнішнім середовищем та має два принципових завдання. По-перше, підтримання цілісності

та стабільності всієї економічної системи шляхом матеріального забезпечення фізичних осіб у випадку досягнення встановленого законом віку, інвалідності чи втрати годувальника. По-друге, пристосування до впливу чинників зовнішнього середовища, яке динамічно розвивається, до внутрішніх проблем, властивих сучасній соціально-економічній інфраструктурі. Насамперед, це стосується демографічної проблеми, зміст якої полягає у зниженні чисельності працездатного населення та зростанні навантаження на вітчизняну пенсійну систему.

У стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р, визначено чіткі кроки щодо підвищення ефективності його діяльності. Зокрема, це стосується якості обслуговування громадян, удосконалення управління фінансовими ресурсами фонду, впровадження сучасних інформаційних технологій, скорочення адміністративних видатків, підвищення прозорості та відкритості роботи органів фонду. Модернізація Пенсійного фонду України здійснюється з метою поліпшення інноваційного оновлення діючих структур, приведення їх до конкурентоспроможного стану відповідно до вимог сучасності з метою отримання можливості переходу на якісно новий рівень розвитку. Основний зміст модернізаційного процесу полягає у наданні вітчизняній пенсійній системі нової інституційної якості та інноваційних удосконалень. Виникнення потреби у модернізаційному процесі визначається необхідністю формування інституту, що має нові властивості, а також у сві-

домій дії з метою перетворення існуючого інституту шляхом виявлення сформованих недосконалостей, які згодом трансформуються у межах правового змісту у створювані закони та нормативні акти [2, с. 58].

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження особливостей впровадження новітніх стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України, зокрема, у Чернівецькій області.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основною метою впровадження новітніх стандартів надання послуг є досягнення простоти та зручності отримання пенсіонерами важливої для них інформації. Інструментом для досягнення зазначеної вище мети є цілий комплекс форм інформаційної та іншої присутності у найрізноманітніших сферах. У числі перших у системі Пенсійного фонду України всі органи пенсійної служби в Чернівецькій області почали працювати за принципом «єдиного вікна», так як цього вимагають стандарти обслуговування осіб, що звертаються до органів Фонду. При офісах «єдиних вікон» функціонують телефонні «гарячі лінії», а також надаються консультативні послуги через скайп-зв'язок, які набувають все більшої популярності серед буковинців пенсійного віку. Багато з них оцінили всі переваги такої доступної і, головне, зручної форми отримання консультацій, про що свідчать чисельні позитивні відгуки громадян.

У сучасних умовах триває робота працівників Пенсійного фонду над популяризацією дистанційних послуг та поступовим розширенням мережі їх доступу. За основу взято інтернет-покриття Чернівецької області, тобто оптимізовано потенційні можливості подальшого розвитку такої мережі. Таким чином, фахові консультації з питань пенсійного забезпечення сьогодні можна отримати у найвіддаленіших куточках Буковини (у приміщеннях 4-х громадських організацій, 42-х бібліотек, 148-ми сільських рад, 60-ти навчальних закладах та в 67-ми інших установах можна скористатись послугами Skype-зв'язку для отримання фахових консультацій) [1].

На сьогодні за допомогою сучасних інтернет-ресурсів органи Пенсійного фонду в Чернівецькій області не лише відкриті для консультацій в онлайн-режимі, а також успішно використовують його для проведення у дистанційний спосіб прийомів громадян з найвіддаленіших куточків Буковини, а також для участі в судових засіданнях у форматі відеоконференцій, що дозволяє оптимально використовувати робочий час та заощаджувати бюджетні кошти.

Продовжуючи модернізацію роботи із врахуванням можливостей сучасних засобів зв'язку, з метою економії коштів запроваджено розсилку буковинським пенсіонерам СМС-повідомлень про призначення пенсії та можливість одержати пенсійне посвідчення. Віднедавна розсилка таких повідомлень забезпечується також пенсіонерам, які отримують пенсії з інших держав, про суми перерахованих на їхні рахунки коштів.

З метою покращення роботи з інформування населення та наближення послуг до громадян в області функціонує мережа територіально віддалених консультативних пунктів Пенсійного

фонду в приміщеннях громадських організацій, зокрема ветеранських, банківських установ, в центрах зайнятості, на найбільших ринках та у віддалених від адміністративних центрів населених пунктах, товариствах УТОГ, УТОС, Чернівецькому обласному об'єднанні «Чернобилеці Буковини», у госпіталі для інвалідів Вітчизняної війни. Крім того, фахівці з пенсійного забезпечення здійснюють виїзди на замовлення до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років (за місцем проживання чи тимчасового перебування таких осіб на стаціонарному лікуванні в медичних закладах) для надання консультацій, довідок, отримання заяв тощо. Добірки інформаційних матеріалів різної тематики в рубриці «Пенсійні сторінки» щомісяця виходять на шпальтах регіональних друкованих ЗМІ. У розділі «Запитуйте – відповідаємо» розміщуються відповіді, підготовані фахівцями органів Фонду в Чернівецькій області, на типові запитання кращих (за результатами аналізу звернень до органів Пенсійного фонду та до регіональних ЗМІ).

В рамках радіорубрики «Юридична консультація», яка транслюється на хвилях ТРК «Буковина», Головним управлінням постійно забезпечується висвітлення роз'яснень з різних актуальних питань, що стосуються діяльності органів Пенсійного фонду. Щоденно на каналах обласного телебачення (2 канали), ТРК «Чернівці», в ефірах обласного радіо «Блиск FM» транслюється соціальна реклама з актуальних питань пенсійного забезпечення.

З метою оперативного доведення інформації до населення органами Пенсійного фонду в Чернівецькій області впроваджені поточного року проведено 516 зустрічей з представниками ЗМІ у форматі брифінгів, прес-конференцій та інтерв'ю, 1694 зустрічі у трудових колективах, 163 «круглих» столи з представниками громадських організацій [1].

Для розширення мережі послуг, оптимізації інформаційно-роз'яснювальної роботи серед громадськості з питань, що належать до компетенції Фонду, в мережі Facebook створено сторінку Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області. Нова структура веб-сайту дозволяє кожному підвідомчому управлінню окремо висвітлювати новини, що сприяє підвищенню прозорості діяльності, оптимізації якості та ефективності функціонування органів Пенсійного фонду на Буковині.

З метою забезпечення високої якості обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна» створено програмно-технологічний комплекс ведення електронного архіву пенсійних справ. Принцип його роботи полягає у ідентифікації справ за допомогою штрих-кодів, які при зчитуванні сканером несуть в собі інформацію про їхній рух. Для автоматизації процесів та підвищення якості та ефективності роботи у підвідомчих управліннях, розроблено та впроваджено в експлуатацію програмний комплекс «Запит», завдяки якому автоматизовано передачу запитів на отримання розгорнутих виписок із системи облікових карток за-

страхованих осіб між структурними підрозділами в межах одного управління та між підвідомчими управліннями. Також автоматизовано ведення обліку запитів та контролю за їх виконанням.

Для регулярного моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного Фонду, а також виявлення проблемних аспектів обслуговування, визначення необхідності коригувальних дій, поточних потреб, у тому числі тих, що стосуються персоналу, обладнання, витратних матеріалів ведеться фіксація діяльності (за допомогою технічних пристроїв) у місцях прийому громадян в усіх органах Фонду в Чернівецькій області. Зазначене вище, по-перше, проводиться з метою оперативного реагування та застосування відповідних превентивних заходів, спрямованих на урегулювання нестандартних ситуацій та покращення якості обслуговування відвідувачів. По-друге, це стимулює самого працівника бути уважнішим та не порушувати норми чинного законодавства. Відеофіксація діяльності в органах Пенсійного Фонду в Чернівецькій області – це крок назустріч впровадженню нових стандартів в обслуговуванні, передбачених проектом «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду України», а також «Програми оздоровлення та модернізації пенсійної системи України на 2015-2020 роки».

З метою впровадження новітніх інформаційних технологій парк комп'ютерної техніки Пенсійного фонду було оновлено на 13%, а онов-

лення програмного забезпечення надало можливість створювати електронні пенсійні справи, які в електронному вигляді містять документи пенсіонера, що є підставою для визначення права на пенсію та її розміру: трудову книжку, довідки про особливий характер роботи, про заробітну плату та інші документи.

До перспективних завдань, передбачених Стратегією модернізації та розвитку Пенсійного фонду України, слід віднести запровадження інноваційних технологій шляхом інтеграції інформаційних ресурсів Фонду і створення централізованої системи аналітики та управління фінансами, впровадження технології індивідуально-масового електронного інформування громадян, а також повний перехід на електронний документообіг.

Викладене вище дозволяє сформулювати перелік першочергових завдань щодо запровадження новітніх інформаційних технологій та сервісів у контексті модернізації національної пенсійної системи. До них належать:

- запровадження електронної системи реєстрації трудових відносин;
- запровадження електронного свідоцтва соціального страхування;
- завершення внесення даних із паперових пенсійних справ до централізованої системи призначення та виплати пенсій та створення Реєстру електронних пенсійних справ;
- розширення даних Реєстру застрахованих осіб щодо різних соціальних виплат та даних інших державних реєстрів;

Таблиця 1

Напрями впровадження новітніх стандартів надання послуг Головним управлінням ПФУ у Чернівецькій області

Технології, сервіси	Функціональні характеристики	
Обслуговування громадян за принципом єдиного вікна у «фронт-офісах», обробка документації в «бек-офісах».	Обслуговування громадян на рівні територіальних громад та агентських пунктів.	Забезпечує автоматизацію процесів від звернення до призначення і виплати пенсії, відмову від паперових архівів, упередження переplat та дублювання виплат, обслуговування громадян незалежно від місця їхнього проживання та реєстрації.
Електронний обіг пенсійної документації	Створено єдине середовище взаємодії усіх інформаційних систем Пенсійного фонду.	Можливість в онлайн-режимі отримувати дані системи персоналізованого обліку під час призначення /перерахунку пенсій, проводити аналітичну обробку даних про пенсіонерів та застрахованих осіб, прогнозування доходів та видатків Пенсійного фонду тощо.
Модернізований Реєстр застрахованих осіб	Впроваджено картку застрахованої особи, що значно розширює її інформаційно-функціональні можливості.	Формування в єдиній картці повної інформації про стан та статус застрахованої особи, спрощення системи надання послуг соціального страхування, координація соціальної інформації.
Централізована система призначення та виплати пенсій на базі електронної пенсійної справи	Впровадження єдиних стандартів обслуговування громадян незалежно від місця проживання, запровадження безпаперової пенсійної справи, засвідченої ЕЦП.	Забезпечення повної автоматизації функціональних процесів ПФУ, підвищення якості обслуговування громадян, скорочення часу обслуговування.
Електронне пенсійне посвідчення – ЕПП	Запровадження єдиної персоналізованої картки для отримання пенсійних виплат та ідентифікації особи.	Підвищення рівня контролю та захисту персональних даних, підвищення контролю над виплатою пенсій.
Модернізований ВЕБ-портал послуг ПФУ	Розширення функціональних можливостей веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду.	Забезпечення можливості пенсіонерам та застрахованим особам із використанням електронного цифрового підпису дистанційного перегляду через веб-портал інформації про сплату внесків до Пенсійного фонду, власної електронної пенсійної справи.

- розширення категорій та числа громадян, яким видано електронне пенсійне посвідчення;
- дистанційне обслуговування клієнтів та надання індивідуальних послуг через Контакт-центр ПФУ;

- розширення переліку послуг, що надаються через веб-портал, збільшення чисельності користувачів порталу, його інтеграція з Єдиним порталом адміністративних послуг та іншими інформаційними ресурсами;

- запровадження індивідуально-масового інформування громадян засобами мобільного зв'язку та електронною поштою;

- впровадження системи аудіо- та відеофіксації обслуговування громадян в органах ПФУ.

Висновки і пропозиції. Основними напрямками модернізації діяльності Пенсійного фонду України, як одного з основних завдань реформування вітчизняної пенсійної системи, є підвищення продуктивності та якості надання послуг

у сфері пенсійного забезпечення; впровадження сучасних технологій адміністрування у Пенсійному фонді, модернізація його інформаційних ресурсів і технічної бази, підвищення ефективності системи управління, повний перехід на безпаперові технології, тобто до такого стану, коли вся інформація знаходиться на електронних носіях. Одночасно з оновленням технічного та програмного забезпечення першочергову увагу слід приділити створенню комплексної системи захисту даних. Особливо актуальним завданням, яке не потребує додаткової аргументації, викладене вище є з огляду на підвищення загрози порушення кіберпростору країни. Реалізація завдань щодо створення ринкових елементів обслуговуючої інфраструктури (центрів надання адміністративних послуг та агентських пунктів обслуговування) потребує об'єднання зусиль Пенсійного фонду України з органами центральної та місцевої державної влади.

Список літератури:

1. Веб-сторінка Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pfu.gov.ua/pfu/control/uk/index>.
2. Мартиненко Н. Розвиток пенсійної системи України: поняття та сутність / Н. Мартиненко // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2017. – Вип. 3(34). – С. 55-61.
3. Мохова Ю.Л. Стан і перспективи розвитку системи пенсійного забезпечення в Україні / Ю.Л. Мохова, Н.О. Писаренко // Молодий вчений. – № 1(53). – 2018. – С. 468-471.
4. Терлецька Н.М. Сучасні інформаційні технології як чинник ефективності інтегрованої інформаційно-аналітичної системи пенсійного забезпечення / Н.М. Терлецька, К.В. Білоконь // Науковий вісник Чернівецького університету: Економіка: зб. наук. пр. Вип. 786 / Черн. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці, 2017. – С. 54-57.
5. Терлецька Н.М. Пенсійна реформа в Україні: шляхи проведення та засоби удосконалення / Н.М. Терлецька, І.І. Шпанюк // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2010. – Вип. II (38). Економічні науки. – С. 301-307.