



Правління Пенсійного фонду України

ПОСТАНОВА

02.02.2016

м. Київ

№ 1-2

Про вдосконалення роботи органів Пенсійного фонду України в сфері масової комунікації

Заслухавши інформацію заступника Голови правління Пенсійного фонду України Машкіна В. Г. про роботу органів Пенсійного фонду України в сфері масової комунікації, правління Пенсійного фонду України відмічає.

Система комунікації - невід'ємна частина діяльності Пенсійного фонду України, головними темами якої є питання пенсійного забезпечення громадян, покращення якості їх обслуговування, своєчасного та стабільного фінансування пенсійних виплат, легалізації трудових відносин тощо. Протягом 2015 року органи Пенсійного фонду активно працювали у цьому напрямку, використовуючи усі можливості масової комунікації.

Масова комунікація в підвідомчих управліннях Фонду сягає 30-ти різного роду форм і методів роботи. Найбільш поширеними, спрямованими на працюючу категорію громадян, є зустрічі у трудових колективах. За минулий рік чисельність проведених заходів, у тому числі на тему щодо впровадження накопичувальної системи, склала близько 40 тисяч. Кількість присутніх на такого роду зустрічах сягнула 713 тисяч осіб.

Загалом, у 2015 році висвітлення актуальних питань діяльності Пенсійного фонду здійснювалось через:

- регіональні засоби масової інформації, зокрема виступи на сторінках друкованих та електронних видань, коментарі у теле- та радіо ефірах (висвітлено понад 36 тисяч інформаційних повідомлень);
- публічні заходи (прес-конференції, брифінги, засідання круглого столу), яких проведено більше 7 тисяч;
- зустрічі за місцем проживання, при сільських та селищних радах, квартальних комітетах тощо (проведено біля 22 тисяч);
- виїзні прийоми, в тому числі за участю народних депутатів, депутатів місцевих рад, представників обласних державних адміністрацій (відбулось більш ніж 28 тисяч).

Найактивніше нові інформаційні напрямки використовуються у Вінницькій, Дніпропетровській, Запорізькій, Кіровоградській, Миколаївській, Одеській, Сумській, Рівненській, Херсонській, Чернівецькій областях.

Поряд з цим, недостатня роз'яснювальна робота серед населення в управліннях Фонду у Волинській, Закарпатській областях та м. Києві.

Щодо інформаційної кампанії на поточний рік, головною комунікаційною темою є запровадження централізованої системи призначення та виплати пенсій.

На часі залишаються теми пенсійного забезпечення внутрішньо переміщених осіб, учасників бойових дій, збільшення прожиткового мінімуму, а відтак, і пенсійних виплат, з 1 травня та 1 грудня, впровадження накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, легалізації зайнятості населення тощо.

Незважаючи на позитивну динаміку щодо розвитку комунікацій в органах Фонду, є питання, які потребують вирішення. Зокрема, це стосується системності в роботі. Не завжди враховується цільова аудиторія, здійснюється недостатньо упереджувальних заходів, які б впливали на формування позитивної думки громадян щодо пенсійних питань. Крім того, комунікаційна робота за різними темами потребує чіткого вибору цілі та методів комунікації.

Враховуючи наведене, правління Пенсійного фонду України

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Інформацію заступника Голови правління Пенсійного фонду України Машкіна В. Г. щодо роботи органів Пенсійного фонду України в сфері масової комунікації взяти до відома.

2. Затвердити Стратегію розвитку комунікацій Пенсійного фонду України (далі – Стратегія), що додається.

3. Вважати основними темами комунікацій у 2016 році:

- впровадження системи централізованого призначення та виплати пенсій;
- оптимізацію територіальних органів Фонду;
- обговорення подальших шляхів реформування пенсійної системи;
- легалізацію трудових відносин, її значення для майбутнього пенсійного забезпечення;
- висвітлення стану наповнення та виконання бюджету Пенсійного фонду України;
- реагування на критичні зауваження щодо роботи Пенсійного фонду.

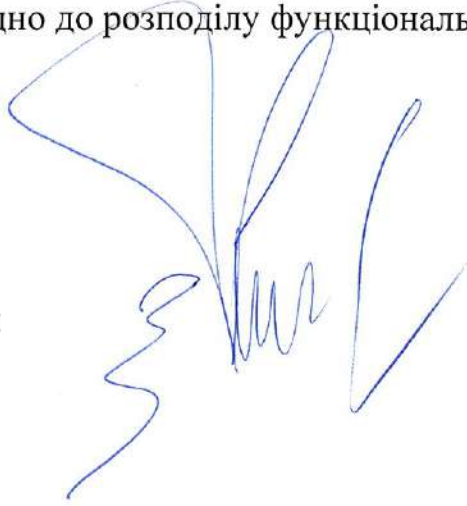
4. Запропонувати Громадській Раді при Пенсійному фонді України обговорити питання розвитку системи комунікацій у Пенсійному фонді України.

5. Начальникам головних управлінь Пенсійного фонду України в областях та м. Києві врахувати положення Стратегії при розробці планів інформаційних заходів на 2016 рік. Розглянути їх виконання на підсумкових засіданнях колегій при начальниках головних управлінь Пенсійного фонду України за результатами роботи у 2016 році.

6. ДП «Інформаційний центр персоніфікованого обліку Пенсійного фонду України» (Калинський О. О.) з урахуванням вивчення громадської думки розробити пропозиції щодо нової редакційної політики та популяризації газети «Пенсійний кур'єр».

7. Контроль за виконанням постанови покласти на заступників Голови правління відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Голова правління

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

О. Зарудний

СТРАТЕГІЯ
розвитку комунікацій
Пенсійного фонду України

I. Мета Стратегії

Встановлення зворотного зв'язку з громадськістю, публічного діалогу, партнерських стосунків органів влади та інститутів громадянського суспільства, підвищення ефективності механізму залучення громадськості до розроблення та реалізації державної політики, налагодження системності у здійсненні комунікацій – питання першочергової ваги на сучасному етапі просвітницької, роз'яснювальної роботи органів Пенсійного фонду України щодо процесу реформування пенсійної системи, особливо під час прийняття непопулярних рішень. Метою розвитку комунікацій є визначення і посилення управлінської та адміністративної спроможності системи органів Пенсійного фонду України.

Головною метою Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України (далі – Стратегія) є:

- визначення на перспективу напрямків комунікації з громадськістю;
- вибудова системності та своєчасності реалізації конкретних комунікаційних заходів, визначення засобів досягнення мети на кожному етапі комунікації;
- підтримка позитивного іміджу Пенсійного фонду України та відкритого діалогу з громадськістю.

II. Напрями реалізації Стратегії

Реалізація Стратегії передбачається за такими основними напрямами:

1. Впровадження в практику планування заходів комунікацій (довгострокового, середньострокового та короткострокового) за участю фахівців з масової комунікації, представників інститутів громадянського суспільства та засобів масової інформації на рівні Пенсійного фонду в цілому та на рівні його підвідомчих органів.

2. Здійснення цільових інформаційних заходів.

Підготовка й здійснення різних форм інформаційних заходів на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях, пов'язаних із

важливими запланованими й тими, що відбулися, подіями в системі пенсійного забезпечення та в роботі органів Пенсійного фонду України, зокрема, такими як підготовка та впровадження законодавчих змін.

3. Модернізація веб-сайту Пенсійного фонду України.

Переформатування веб-сайту Пенсійного фонду України, осучаснення, спрощення пошукової системи, доступне інформаційне наповнення, інтегрування сайтів головних управлінь Пенсійного фонду України в областях та м. Києві до єдиного веб-ресурсу Фонду, просування сайту у веб-просторі.

4. Розвиток веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Розширення технічних можливостей порталу, зокрема, переліку послуг, що надаються за його допомогою, збільшення кола користувачів, просування у веб-просторі.

5. Використання (створення) сторінки Пенсійного фонду України та його підвідомчих органів у соціальних мережах.

6. Співпраця з редакціями журналу «Вісник Пенсійного фонду України» та газети «Пенсійний кур'єр».

Роздержавлення видань згідно із Законом України «Про реформування державних і комунальних засобів масової інформації», допомога у формуванні нової редакційної політики, що відповідає нагальним інтересам читачів, просування у медіа – просторі.

Постійний моніторинг висвітлення питань функціонування системи пенсійного забезпечення, роботи органів Пенсійного фонду України, їх службових осіб, оперативне реагування на зазначену інформацію, насамперед, на критику.

Формування громадської думки із соціальних питань, проведених громадських досліджень, оперативне реагування на запитання дописувачів, використання простої, доступної мови відповідей.

7. Взаємодія із засобами масової інформації (далі - ЗМІ).

Встановлення сталих зв'язків із найбільш популярними, авторитетними та масовими ЗМІ, проведення прес-конференцій, брифінгів та інших публічних заходів, впровадження в ЗМІ окремих рубрик на пенсійну тематику та активніше залучення ЗМІ до висвітлення подій і заходів, що відбуваються у пенсійній системі.

8. Взаємодія з громадськістю.

Пошук актуальних тем і винесення їх на обговорення інститутів громадянського суспільства для формування і реалізації нормативних та управлінських рішень, встановлення сталих зв'язків з цими інститутами, участь їх у повсякденній діяльності.

Використання різних форм «зворотнього зв'язку» (в тому числі індивідуального з громадянами) з питань роботи органів Пенсійного фонду України.

9. Підвищення професійного рівня працівників органів Пенсійного фонду України, відповідальних за організацію масової комунікації.

Створення у Пенсійному фонді України системи підготовки та підвищення кваліфікації таких працівників, навчальних програм, методичних матеріалів, залучення до цієї роботи провідних фахівців у галузі масової комунікації. Проведення системного моніторингу, узагальнення та поширення передового досвіду інформаційно-роз'яснювальної роботи органів Пенсійного фонду України.

10. Вивчення громадської думки.

Проведення соціологічних опитувань, аналіз та систематизація їх результатів, вироблення з їх врахуванням пропозицій щодо нормативно-правового регулювання та прийняття управлінських рішень.

11. Забезпечення підрозділів органів Пенсійного фонду України необхідними технічними засобами для організації роботи з масової комунікації.

III. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності

Комунікації в органах Пенсійного фонду України спрямовані на такі основні аудиторії:

- пенсіонери;
- працююче населення;
- молодь;
- непрацююче населення, в тому числі безробітні;
- представники ЗМІ;
- представники суб'єктів владних повноважень;
- громадські організації.

IV. Засоби комунікації, канали зв'язків з цільовими аудиторіями

Засоби комунікації розподілятимуться залежно від цільової аудиторії.

Канали зв'язків, які використовуються для усіх цільових аудиторій:

- газета «Пенсійний кур'єр»;
- веб-ресурси (веб-сайт та веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України, веб-сайти головних управлінь, місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування);
- сторінки Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- контакт-центр Пенсійного фонду України, телефони «гарячих ліній» органів Пенсійного фонду України;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- SMS та e-mail повідомлення;
- зустрічі за місцем проживання у сільських та селищних радах, квартальних комітетах тощо;
- виїзні прийоми, в тому числі за участю народних депутатів, депутатів місцевих рад, представників місцевих державних адміністрацій;
- «мобільні соціальні офіси», які дозволяють вирішувати комплекс соціальних питань одночасно;
- тематичні інформаційні тижні;
- інформаційно-роз'яснювальні намети;
- «школа майбутнього пенсіонера», «пенсійний всеобуч»;
- інформаційні години при редакціях газет;
- «дзвінки ввічливості»;
- органи соціального захисту та служби зайнятості;
- флеш-моби;
- Дні відкритих дверей;
- інформаційні куточки, стенди;
- вивчення громадської думки з актуальних питань роботи органів Пенсійного фонду України шляхом анкетування;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки);
- брифінги.

Канали зв'язків з пенсіонерами:

- газета «Пенсійний кур'єр»;
- веб-ресурси;
- зустрічі за місцем проживання, при сільських та селищних радах, квартальних комітетах тощо;
- виїзні прийоми, в тому числі за участю народних депутатів, депутатів місцевих рад, представників обласних державних адміністрацій;
- «мобільні соціальні офіси»;

- інформаційно-роз'яснювальні намети;
- «пенсійний всеобуч»;
- інформаційні години при редакціях газет;
- «дзвінки ввічливості»;
- SMS та e-mail повідомлення;
- сторінки Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки).

Канали комунікації з працюючим населенням:

- зустрічі у трудових колективах;
- інформаційно-роз'яснювальні намети;
- «школа майбутнього пенсіонера», «пенсійний всеобуч»;
- газета «Пенсійний кур'єр»;
- веб-ресурси;
- сторінки Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- зустрічі з профспілками;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки).

Канали зв'язків із молоддю:

- веб-ресурси;
- «флеш-моби»;
- «Дні відкритих дверей»;
- квест-ігри на пенсійну тематику;
- зустрічі, лекції, семінари у навчальних закладах;
- сторінки Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки).

Канали зв'язків із непрацюючим населенням:

- веб-ресурси;
- сторінки Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- газета «Пенсійний кур'єр»;
- інформаційні заходи при службах зайнятості;
- «школа майбутнього пенсіонера», «пенсійний всеобуч»;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки);
- «флеш-моби».

Канали зв'язків із ЗМІ:

- прес-конференції;
- брифінги;

- публічні заходи за участю громадськості;
- прямі ефіри на радіо та телебаченні;
- записи інформаційних програм;
- інтерв'ю та коментарі;
- інформаційні години при редакціях газет;
- газета «Пенсійний кур'єр».

**Каналами зв'язків із представниками
суб'єктів владних повноважень:**

- веб-ресурси;
- газета «Пенсійний кур'єр» та журнал «Вісник Пенсійного фонду»;
- робочі наради (у тому числі в місцевих державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування та їх виконавчих органах);
- засідання «круглого столу».

Канали зв'язків з громадськими організаціями:

- веб-ресурси;
- сторінки органів Пенсійного фонду України у соціальних мережах;
- засоби комунікації через IP-мережі;
- газета «Пенсійний кур'єр» та журнал «Вісник Пенсійного фонду»;
- засідання «круглого столу»;
- інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки);
- «Дні відкритих дверей».

**V. Організаційно-технічне
забезпечення реалізації Стратегії**

Організаційно-технічне забезпечення реалізації Стратегії здійснюється структурними підрозділами центрального апарату, головними управліннями Пенсійного фонду України в областях та м. Києві, управліннями в районах, містах, районах у містах, а також об'єднаними управліннями на підставі планів заходів з реалізації Стратегії.

Координація реалізації Стратегії здійснюється:

- у Пенсійному фонді України – заступником Голови правління згідно із розподілом обов'язків й департаментом персоналу та адміністративного забезпечення;
- на рівні територіальних управлінь – заступником начальника головного управління (управління Пенсійного фонду України в районі, місті, районі у місті, а також об'єднаного), згідно із розподілом обов'язків та

управлінням (відділом, сектором) персоналу та організаційно-інформаційної роботи.

Ресурсне забезпечення реалізації Стратегії здійснюється в межах видатків, передбачених бюджетом Пенсійного фонду України та кошторисами на утримання його органів, а також ресурсів, що залучаються інститутами громадянського суспільства відповідно до законодавства.

VI. Очікувані результати впровадження Стратегії

За результатами реалізації Стратегії очікується підвищення рівня обізнаності громадян, інститутів громадянського суспільства з питань пенсійного забезпечення, залучення їх до активної громадської позиції з цих питань, підвищення довіри до Пенсійного фонду України та його діяльності, сприйняття органів Пенсійного фонду України як надійних партнерів, які надають оперативні та якісні послуги, необхідну допомогу.

Результатами реалізації Стратегії також мають стати сталі ефективні партнерські зв'язки із інститутами громадянського суспільства, ЗМІ, які сприяють вирішенню проблемних питань функціонування пенсійної системи, визначенню напрямів та шляхів її розвитку.

Реалізація Стратегії дозволить систематизувати та скоординувати комунікації з громадськістю, підвищити поінформованість громадян з питань пенсійного забезпечення в Україні.

