

Р І Ш Е Н Н Я № 4-1

виїзного засідання колегії при начальнику головного управління Пенсійного фонду України у Чернігівській області

27 червня 2017 року

сmt Ріпки

Про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку органів Пенсійного фонду України в області до 2020 року щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян та перехід на електронний документообіг під час виплати пенсій

Заслухавши та обговоривши доповідь Тимофєєвої І.М. та Кислої Л.І. «Про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку органів Пенсійного фонду України в області до 2020 року щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян та перехід на електронний документообіг під час виплати пенсій» колегія визначає, що за на виконання Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року №672, в органах Пенсійного фонду України в області здійснюється комплекс заходів, спрямований на вдосконалення організації роботи щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян, підвищення продуктивності та якості їх обслуговування.

У всіх органах Пенсійного фонду України в області організовано прийом громадян за принципом “єдиного вікна” в спеціально облаштованих приміщеннях. З метою скорочення часу, що витрачається людиною при зверненні до органів Фонду, забезпечено щоденний прийом громадян протягом робочого часу будь-яким спеціалістом підрозділу обслуговування громадян незалежно від місця проживання і реєстрації особи. Критерієм оцінки якості наданих послуг є дотримання визначеного порядку дій спеціалістом Фонду та формалізація алгоритмів надання послуг.

Розмежовано функціональні повноваження підрозділів обслуговування громадян (фронт-офіси) та підрозділів з обробки документів (бек-офіси). При такому підході опрацювання документів, наданих для призначення (перерахунку) пенсій, проводиться знеособлено, що є однією із умов забезпечення виконання антикорупційних заходів в органах Пенсійного фонду.

Одним з базових елементів запровадження нових стандартів обслуговування громадян є оновлений реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (далі – реєстр застрахованих осіб), основним завданням модернізації якого у поточному році було формування у ньому ключових даних про осіб, які обслуговуються Фондом. Створено частину електронної персональної облікової картки застрахованої особи, яка відображає страховий стаж, заробітну плату (дохід) та розмір сплачених страхових внесків загалом по роках, а також інформацію про видане свідоцтво про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та пенсійне посвідчення. До електронних облікових карток пенсіонерів завантажено дані про їх пенсійні виплати.

Органами Фонду в області контролюється якість наповнення реєстру застрахованих осіб. Зокрема, проводиться аналіз звітності страхувальників,

організовано роботу з Державною фіскальною службою та страхувальниками щодо виправлення помилкових звітних відомостей. На рівні головного управління контроль за наповненням реєстру застрахованих осіб Державного реєстру здійснюється шляхом щомісячного аналізу звітності, що надійшла від органів фіскальної служби. Страхувальникам надаються консультації щодо заповнення таблиць звітності та виправлення виявлених помилок.

На базі модернізованого Реєстру застрахованих осіб відбувається розширення послуг для громадян. Насамперед, ідеться про створення нової централізованої системи призначення та виплати пенсій. Починаючи з серпня 2016 року пенсійні справи нового призначення відпрацьовуються паралельно в програмному комплексі АСОПД/КОМТЕХ та в централізованій підсистемі "Призначення та виплата пенсій". За час роботи в новій системі централізованого призначення і виплати пенсій створено понад 5,3 тис. електронних пенсійних справ, які містять в електронному вигляді копії документів, з урахуванням яких визначається право на пенсію та її розмір.

Важливим кроком поліпшення обслуговування громадян, завдяки новій централізованій системі, стало надання їм можливості звертатись за отриманням послуг за місцем проживання, поза межами територіальних управлінь.

Формами такої роботи є надання послуг на рівні територіальних громад. В 19 об'єднаних територіальних громадах області створено 6 віддалених робочих місць. Вже зараз люди в громадах можуть отримати консультацію, замовити й отримати певні довідки, подати заяву на виплату пенсії або на заміну способу виплати та на перерахунок, записатися на прийом до керівництва управління чи керівників структурних підрозділів, отримати доступ до електронних сервісів Пенсійного фонду України. Спеціалістами органів Фонду надано послуги понад 2,8 тис. осіб, в т.ч. 1,3 тис. громадян надано консультативну допомогу, видано 687 виготовлених довідок, пенсійних посвідчень, інших документів, опрацьовано документи щодо перевірки права на пенсію 20 майбутніх пенсіонерів.

З метою забезпечення якісного та ефективного обслуговування громадян спеціалісти органів Пенсійного фонду України в області під час виїзних прийомів на віддалених робочих місцях керуються Методичними рекомендаціями щодо порядку обслуговування громадян спеціалістами територіальних управлінь Пенсійного фонду України, схваленими постановою правління Пенсійного фонду України від 07.04.2017 №8-1. Головним управлінням запроваджений моніторинг якості обслуговування громадян.

В напрямку створення віддалених робочих місць кращих успіхів досягнуто в Бобровицькому об'єднаному управлінні (Козелецький район), де облаштовані віддалені робочі місця в Кіптівській та Остерській об'єднаних територіальних громадах, ведеться подальша співпраця щодо створення робочого місця у Деснянській об'єднаній територіальній громаді. Аналогічна робота проводиться Борзнянським, Ніжинським та Чернігівським об'єднаними управліннями по обладнанню віддалених робочих місць ще в 6 інших громадах.

Головним управлінням в області організовано роботу щодо проведення перевірок за результатами співставлення даних в автоматизованих системах та приведення даних до відповідності.

Протягом 2016-2017 років здійснювалися заходи з забезпечення належного захисту інформації, проведено роботи щодо створення Комплексної системи

захисту інформації інформаційно-телекомунікаційної системи Пенсійного фонду України (далі – КСЗІ ІТС). Наказом від 27.04.2017 № 82 Пенсійного фонду України «Щодо затвердження Протоколів розгортання і підготовки до експлуатації типового організаційно-технічного рішення КСЗІ ІТС Пенсійного фонду України обласного/районного рівня» затверджено протоколи по всіх інформаційних об'єктах області.

В 2017 році продовжується підготовча робота щодо централізації процесів і приведення їх до єдиних стандартів за допомогою веб-систем. Кількість користувачів веб-систем по області постійно збільшується і станом на 01.06.2017 року в області зареєстровано 740 користувачів інформаційно-телекомунікаційних систем Фонду. Збільшено пропускну можливість каналів передачі даних. Головним та підвідомчими управліннями систематично здійснюється аудит стану інформаційних систем та забезпечення інформаційної безпеки.

Проводиться робота по підготовці до впровадження електронного документообігу, з цією метою протягом 2016-2017 років всім спеціалістам головного та територіальних управлінь області надано право використання електронних цифрових підписів.

Модернізовано підсистему “Звернення” ІКІС, що забезпечує виконання функціональних операцій, пов'язаних з реєстрацією та опрацюванням звернень (прийому) громадян у фронт-офісах. Впровадження такої функціональності дозволяє обслуговувати громадян в будь-якому управлінні Пенсійного фонду України, незалежно від місця проживання (реєстрації) особи.

Проводиться робота щодо повної міграції даних із діючої автоматизованої системи обробки пенсійної документації на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ-W) до централізованої підсистеми “Призначення та виплата пенсій” (ППВП).

З метою розширення можливостей дистанційного доступу громадян до послуг, що надаються органами Пенсійного фонду України, значно розширено функції веб-порталу електронних послуг Фонду. За допомогою електронного цифрового підпису створено можливість самостійно зареєструватися на веб-порталі, пройти автентифікацію, отримати можливість перегляду всіх своїх звернень до органів Фонду, стану їх обробки, подати заяву на призначення та перерахунок пенсії, переглянути свою електронну пенсійну справу та дані електронної персональної облікової картки застрахованої особи.

Станом на 01.06.2017 в області зареєстровано 13,0 тис. користувачів веб-порталу. В цілому по області кількість користувачів веб-порталу збільшилась на 28,7 %, в порівнянні з 01.01.2017, але якщо по Ніжинському об'єднаному управлінню на 50,4%, то по Бобровицькому об'єднаному управлінню лише на 13,5%. Низькою залишається активність користувачів веб-порталу, так при загальній кількості користувачів 13,0 тис. по області зареєстровано лише 190 звернень.

Враховуючи вищевикладене, колегія

ВИРІШИЛА:

1. Управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів головного управління (Тимофєєва І.М.), начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України в області:

1.1. Здійснювати заходи щодо контролю за повнотою та достовірністю інформації, завантаженої до реєстру застрахованих осіб.

1.2. Активізувати роботу по опрацювання розбіжностей за результатами співставлення даних в автоматизованих системах.

1.3. Завершити впровадження Комплексної системи захисту інформації інформаційно-телекомунікаційної системи Фонду.

1.4. Організувати розподіл прав доступу спеціалістам до ресурсів інформаційно-телекомунікаційної системи Пенсійного фонду України відповідно до функціональних повноважень та провести навчання з їх використання.

1.5. Забезпечити контроль за виготовленням та використанням ЕЦП, веденням обліку, зберіганням та знищенням особистих ключів, за наданням до акредитованого центру сертифікації ключів інформації, необхідної для формування, скасування, блокування, поновлення посиленних сертифікатів відкритих ключів підписувачів та своєчасне інформування сертифікаційного центру, щодо змін паспортних чи посадових даних власників ЕЦП.

2. Управління інформаційних систем та електронних реєстрів (Тимофєєва І.М.), пенсійного забезпечення (Кисла Л.І.) головного управління, начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України в області:

2.1. Протягом 2017 року завершити міграцію даних з Автоматизованої системи призначення та виплати пенсій на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ-W) до централізованої підсистеми "Призначення та виплата пенсій" (ППВП).

2.2. Забезпечити одночасне виконання операцій, пов'язаних з призначенням, перерахунком та виплатою пенсій, в режимі паралельного опрацювання пенсійної документації в двох системах АСОПД-КОМТЕХ-W та ППВП. Здійснити співставлення даних.

2.3. Продовжити популяризацію Веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

2.4. Продовжувати реалізацію Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, в т.ч. щодо розширення мережі віддалених робочих місць спеціалістів Фонду в територіальних громадах, центрах надання адміністративних послуг, агентських пунктах.

2.5. Активізувати роботу з органами місцевого самоврядування та органами влади на місцях щодо ініціювання створення "Прозорих офісів".

2.6. Забезпечити висвітлення в засобах масової інформації позитивного досвіду розширення мережі робочих місць з обслуговування громадян.

3. Управлінню пенсійного забезпечення військовослужбовців та деяких інших категорій громадян головного управління (Симанчук С.Г.) провести відповідну роботу щодо створення віддалених робочих місць для обслуговування військових пенсіонерів в Деснянській та Гончарівській територіальних громадах області.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступників начальника головного управління, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Голова колегії



Ю.Д.Юрченко