



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Полтава

№ _____

**Про цифровізацію діяльності
Головного управління як ключовий
інструмент оптимізації надання послуг громадянам**

Упродовж 9 місяців 2023 року одним із основних пріоритетів діяльності Головного управління була цифровізація всіх напрямків і процесів як ключовий інструмент оптимізації надання послуг громадянам.

Зважаючи на темпи впровадження Пенсійним фондом України в промислову експлуатацію відповідного програмного забезпечення, на регіональному рівні тривав розвиток безпаперових технологій, поступово змінювалися процеси і механізми надання послуг задля спрощення порядку їх отримання громадянами.

В області функціонує розгалужена мережа сервісних центрів та робочих місць з обслуговування громадян, які представлені в усіх адміністративно-територіальних одиницях. У цих осередках протягом 9 місяців одержали різного виду послуги 283 тис. громадян. Всі звернення обліковуються автоматично у ході опрацювання даних єдиної електронної черги.

Як свідчить аналіз, на регіональному рівні поступово розширюється спектр можливостей цифрового обслуговування користувачів. Нині майже всі послуги для громадян, які представлені в сервісних центрах Фонду, можна отримати дистанційно через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, через територіальні громади, застосунок «Дія». Такими шляхами упродовж звітнього періоду надано 22 тис. послуг.

З початку року більше 2800 громадян побували на віддалених робочих місцях фахівців Фонду під час їх виїздів в територіальні громади.

Для поліпшення контролю за якістю прийому громадян у сервісних центрах функціонує централізована система відеоспостереження та електронних черг.



Тараторін Володимир Никандрович

КНЕДП - ІДД ДПС

50B4D75F7D7024695F717055C1C0E60B85E1E8937056FD4BB59422B15DD5B76C01

10/26/2023

Головне управління ПФУ в
Полтавській області



26.10.2023 1283

Починаючи з кінця 2022 року, у Головному управлінні здійснювалася масштабна робота, пов'язана із реалізацією урядових рішень щодо передачі Пенсійному фонду України нових функцій. Зокрема, для того, щоб в регіоні забезпечити централізований процес нарахування житлових пільг і субсидій, вживалися організаційні, інформаційні, технологічні та інші заходи по залученню до новітніх інформаційних технологій 950 надавачів та виконавців комунальних послуг Полтавської області.

У ході взаємодії з місцевими органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування задля забезпечення автоматизації процесу нарахування пільг та субсидій на 01.10.2023 вдалося зареєструвати на вебпорталі електронних послуг Фонду 700 надавачів комунальних послуг, що становить 80% від їх кількості.

Слід констатувати, що причинами повільного залучення надавачів послуг до цифрових технологій є законодавча неврегульованість процесу і недостатні організаційні заходи з боку житлово-комунальних організацій.

Також проблемним питанням у процесі взаємодії Головного управління з виконавцями комунальних послуг стало помилкове внесення окремими з них невірних тарифних показників і сум заборгованості, що викликало соціальну напругу в суспільстві та збільшення кількості звернень громадян. Для вирішення ситуації були застосовані адміністративні заходи та створені додаткові механізми контролю за інформаційним обміном з надавачами житлово-комунальних послуг.

З метою уникнення помилок у процесі інформаційного обміну з надавачами послуг під час нарахування субсидій на опалювальний період у Головному управлінні існує необхідність налагодження контролю за організацією спільних перевірок фахівцями причетних підрозділів. Предметом перевірок повинен стати масив даних отримувачів житлових субсидій.

Окрім того, для забезпечення повної автоматизації процесу розрахунку житлових субсидій і пільг черговим кроком на шляху цифровізації стало створення на інформаційній платформі Пенсійного фонду електронних кабінетів усіх центрів надання адміністративних послуг.

Завдяки підтримці керівництва облвійськкадміністрації і проведенню спільних інформаційних заходів з головами територіальних громад, на 01.10.2023 283 користувачі з 52 осередків надання адміністративних послуг пройшли відповідну процедуру та почали використовувати кабінет для опрацювання заяв відвідувачів. За даними моніторингу, більшість звернень щодо оформлення житлових субсидій і пільг надходить нині від територіальних осередків.

Для реалізації нових функцій соціального страхування, які здійснюються Пенсійним фондом з 01.01.2023, у Головному управлінні забезпечено ефективно використання механізмів автоматизованого моніторингу і контролю операцій за страховими виплатами, зокрема у випадку тимчасової втрати працездатності та нещасних випадків на виробництві.

Швидкими темпами продовжується процес оцифрування відомостей про трудову діяльність працівників. За звітний період за принципом екстериторіальності опрацьовано 58,3 тис. звернень, що майже на 12% більше,

ніж за відповідний минулорічний період. З них 40 тис. подані через вебпортал, решта створені при призначенні або перерахунку пенсій.

Аналіз свідчить, що з часу початку оцифрування трудових книжок на звітну дату у Головному управлінні створено 103 тис. електронних документів мешканців області. Отже, лише третина працівників мають електронний аналог свого основного трудового документа. Така ситуація потребує активізації роз'яснювальної роботи як серед страхувальників, так і серед застрахованих осіб регіону.

Задля підтримки в актуальному стані Реєстру застрахованих осіб, який є основною платформою щодо втілення новацій Пенсійного фонду, за 9 місяців п.р. працівники Головного управління опрацювали 7931 анкет щодо внесення різного роду змін про застрахованих осіб.

У рамках розширення інформаційної взаємодії інформаційних систем Пенсійного фонду України з інформаційними системами інших державних органів в Головному управлінні здійснювалося інформування громадян про можливість отримання державних послуг онлайн в електронному вигляді через застосунок Дія.

На даний час впроваджуються такі технологічні новації, як сервіс отримання даних ID-картки та застосування є-Документа з порталу Дія при організації прийому громадян.

В області приділялася значна увага забезпеченню технічного захисту, кібербезпеці, кіберзахисту і безпеці інформаційних технологій. Однак у ході внутрішнього аудиту були встановлені непоодинокі випадки порушення вимог захисту інформації, більшість з яких стосується блокування робочої станції під час відсутності користувача. Такі факти свідчать про несвідоме ставлення причетних фахівців і недостатню взаємодію зі службою технічного захисту інформації Головного управління.

Зважаючи на повномасштабну війну в Україні, потребують особливої уваги заходи, спрямовані на забезпечення безперебійної роботи сервісних центрів Головного управління в умовах запровадження тимчасових відключень електроенергії. Задля цього розроблені відповідні заходи і акумульоване необхідне обладнання, фахівцям відділів обслуговування громадян надаватиметься технологічна та інформаційна підтримка.

З урахуванням потреб різних структурних підрозділів Головного управління здійснюється подальша модернізація парку техніки та придбання робочих станцій, друкуючих та багатофункціональних пристроїв, захищених носіїв, сканерів QR-коду та пристроїв для зчитування ID-карток.

Враховуючи наведене вище та з метою підвищення ефективності роботи Головного управління щодо подальшої цифровізації діяльності

НАКАЗУЮ:

1. Начальникам структурних підрозділів Головного управління, управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С. М.) посилити контроль за технічним захистом, кібербезпекою, кіберзахистом і безпекою інформаційних технологій.

2. Управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С. М.) забезпечити:

1) контроль за реєстрацією на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України надавачів житлово-комунальних послуг і центрів надання адміністративних послуг;

2) активізацію роз'яснювальної роботи серед страхувальників і застрахованих осіб регіону щодо необхідності оцифрування трудових книжок;

3) моніторинг щодо потреб структурних підрозділів у модернізації техніки та обладнання.

3. Управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С. М.), управлінню обслуговування громадян (Проходовський В. І.) вжити заходів щодо подальшої оптимізації надання послуг громадянам на основі впровадження технологічних новацій.

4. Управлінню адміністративного забезпечення (Штанько О. В.), управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С.М.), управлінню обслуговування громадян (Проходовський В. І.) створити умови щодо безперебійної роботи сервісних центрів в умовах запровадження тимчасових відключень електроенергії.

5. Управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С. М.), управлінню пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг (Товстоножко І. В.) організувати спільні перевірки масиву даних отримувачів житлових субсидій, наданих у ході інформаційного обміну.

6. Вважати такими, що втратили чинність, накази Головного управління Пенсійного фонду України в Полтавській області від 26.10.2022 № 647 «Про забезпечення Головним управлінням роботи віддалених робочих місць з обслуговування громадян, у тому числі в територіальних громадах» та від 27.10.2022 № 648 «Про результати діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Полтавській області з питань цифрового розвитку і цифровізації протягом 9 місяців 2022 року».

7. Контроль за виконанням даного наказу покласти на заступників начальника Головного управління згідно із розподілом обов'язків.

**Начальник
Головного управління**

Володимир ТАРАТОРІН