



**ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ  
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ  
В ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ  
при начальнику Головного управління**

05.05.2018

м. Запоріжжя

№ 3-4

**Про стан реалізації в області Стратегії розвитку комунікацій  
Пенсійного фонду України**

Колегія при начальнику Головного управління, заслухавши інформацію начальника управління персоналу та організаційно-інформаційної роботи Ящуренко Г.Є. відмічає, що з метою реалізації в області Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України, затвердженої постановою правління Фонду від 02.02.2016 № 1-2 (далі – Стратегія), наказами Головного управління від 25.03.2016 № 35 та від 29.06.2016 № 88 затверджено відповідний План заходів, забезпечено його виконання.

Хід реалізації Плану заходів було розглянуто на засіданні колегії у грудні 2016 року (за результатами видано наказ від 27.12.2016 № 203), його виконання контролювалось під час проведення цільових перевірок територіальних управлінь Фонду. Ведеться щомісячний моніторинг інформаційно-роз'яснювальних заходів в області.

Так, забезпечено оперативне висвітлення діяльності органів Фонду в області у засобах масової інформації, на веб-сайтах, сторінках управлінь у соціальних мережах, веб-сайтах місцевих органів влади, засобами мобільного зв'язку, заходами безпосереднього спілкування з населенням та громадськістю регіону. Продовжена практика інформування про зміни у пенсійному законодавстві, підготовки аналітичних та інформаційно-довідкових матеріалів щодо стану пенсійного забезпечення для місцевих органів влади, об'єднань (організацій) профспілок, роботодавців, ветеранів. Забезпечено контроль за дотриманням встановленого порядку надання публічної інформації в частині опрацювання, систематизації, аналізу та контролю задоволення запитів.

Особлива увага була приділена роз'ясненню Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, у тому числі щодо розширення мережі пунктів обслуговування громадян, шляхів подальшого реформування пенсійної системи та положень Закону України від 03.10.2017 № 2148-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів

України щодо підвищення пенсій», результатів його практичного впровадження в регіоні та оптимізації структури органів Фонду.

Для більш чіткого планування та об'єктивної оцінки результатів роботи із засобами масової інформації у серпні 2016 року оновлені медіа-карти у розрізі кожного району, міста та області в цілому, продовжено практику проведення конкурсу серед регіональних електронних та друкованих ЗМІ на краще висвітлення пенсійної тематики з підведенням підсумків до Дня журналіста.

В практичній роботі органів Фонду в області використані методичні матеріали Пенсійного фонду та Головного управління щодо інформаційних заходів у сфері комунікацій та взаємодії із засобами масової інформації, оглядові листи Головного управління. Значно розширено використання дистанційних форм інформаційної роботи, а саме електронних веб-ресурсів, соціальних мереж.

З 2016 року Головним управлінням проведено 10 прес-конференцій та брифінгів для регіональних ЗМІ, в тому числі за участю Голови правління Пенсійного фонду України Зарудного О.Б., першого заступника Голови правління Шамбіра М.І. та голови облдержадміністрації Бриля К.І., 70 виступів, інтерв'ю, коментарів на телебаченні, радіо, у пресі, зокрема, на телеканалах «Запоріжжя», «ТВ-5», «Алекс», «Z», «Голд-ТВ», «8 канал», обласному та FM-радіо, радіо «Великий Луг», газетах «Запорізька правда», «Индустриальное Запорожье», «МИГ», «Запорозька Січ», «Позиция», «Верже». На офіційному веб-сайті Головного управління було розміщено 1050 інформаційних повідомлень з актуальних питань пенсійного забезпечення та діяльності управлінь Фонду.

Також, керівниками та фахівцями Головного управління проведено 80 «прямих» телефонних ліній, у тому числі 3 у контакт-центрі обласної ради, взято участь у 22 прийомах громадян у центрах безоплатної вторинної правової допомоги, 27 зустрічах з населенням у ПК «Орбіта» (спільно із Запорізькою міською радою), 17 обласних виїзних приймальнях з розгляду звернень підприємців, 120 заходах облдержадміністрації, обласної та Запорізької міської ради, у 40 спільних заходах з соціальними партнерами (облпрофрадою, обласною федерацією роботодавців, ветеранами), іншими громадськими організаціями (чорнобильці, «діти війни», учасники АТО, ВПО та інші).

Всього з метою інформування громадськості управліннями Фонду в області проведено 26 прес-конференцій та брифінгів, 3,2 тис. виступів у ЗМІ, 5,9 тис. заходів безпосереднього спілкування з громадянами, близько 5,6 тис. повідомлень, консультацій та роз'яснень надано за допомогою веб-ресурсів (веб-сайти, електронна пошта, Skype), 30,7 тис. - мобільного зв'язку. Об'єднані управління здійснили 8,2 тис. «дзвінків ввічливості (турботи)» до осіб з інвалідністю. Задля популяризації впровадження накопичувальної системи пенсійного страхування управліннями Фонду в області проведено більше 2,1 тис. інформаційних заходів.

Всього переліченими вище заходами, крім ЗМІ, було охоплено більше 250 тис. мешканців області. Постійно оновлювались 564 інформаційні стенди Головного та об'єднаних управлінь.

Крім цього, проведено вивчення громадської думки шляхом анкетування майже 11,7 тис. відвідувачів управлінь, з яких 96,9 % задоволені якістю надання пенсійних послуг. Здійснювався щоденний моніторинг оприлюднених у засобах масової інформації зауважень і пропозицій інститутів громадянського суспільства та окремих громадян, реагування на них.

Виготовлено близько 100 тис. буклетів та листівок, які були розповсюджені при призначенні або перерахунках пенсій, на зустрічах в трудових колективах, під час проведення інших заходів.

У листопаді 2016 року створено сторінки Головного та територіальних управлінь у мережі Facebook, забезпечено щотижневе оновлення інформації на них для користувачів, всього по вересень 2017 року було розміщено 786 матеріалів. Їх функціонування буде відновлено після проведення верифікації.

У минулому році вперше Шевченківським та Токмацьким об'єднаними управліннями проведено 2 «флешмоби» за пріоритетними темами: «Зарплата в «конверті» – втрачена пенсія», «Молодь – за легальний заробіток» тощо. У поточному році з подібною тематикою 4 – Шевченківським, Мелітопольським та Гуляйпільським.

З 1 квітня 2018 року забезпечено оприлюднення інформації про діяльність органів Фонду в області через інформаційну сторінку Головного управління на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України – системи надання Пенсійним фондом України послуг в електронній формі.

З метою інформованості населення області з 2017 року значно посилена робота щодо залучення мешканців області до користування веб-порталом Фонду. У порівнянні з 01.01.2017 їх кількість зросла на 26,8 тис. або в 5,5 разів та станом на 01.04.2018 склала 32,7 тис. осіб. Проте, у ході впровадження пенсійної реформи, Програми модернізації та розвитку Фонду, актуальність розміщеної на ньому інформації для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників постійно зростає, що вимагає нарощування темпів у проведенні цієї роботи.

Головне управління співпрацювало з відомчими виданнями. У липні 2016 року у журналі «Вісник Пенсійного фонду України» у рубриці «Напрацювання регіонів» оприлюднено досвід з комплексного оцінювання якості виконання територіальними управліннями поставлених завдань. Для розміщення на офіційному веб-сайті Пенсійного фонду України у 2016 - 2018 роках подано 68 інформаційних повідомлень з регіону.

Управління Фонду проводили роботу щодо популяризації відомчих видань, проте організація їх підтримки потребує вдосконалення шляхом розширення кола передплатників.

Показники за формами інформаційно-роз'яснювальної роботи різняться, кожне об'єднане управління показало кращі результати в окремих напрямках. У загальному підсумку щодо повноти та охоплення громадян різними заходами інформування необхідно відзначити роботу Мелітопольського, Пологівського та Гуляйпільського об'єднаних управлінь Фонду в області. Найменша кількість за окремими формами інформаційно-роз'яснювальної

роботи проведена Енергодарським, Центральним та Правобережним об'єднаними управліннями.

З початку поточного року спостерігається позитивна динаміка у проведенні зустрічей за місцем проживання громадян, заходів з соціальними партнерами, Днів Пенсійного фонду, Днів відкритих дверей та зустрічей з учнівською молоддю, занять у Школах майбутніх пенсіонерів, лекцій для безробітних, флешмобів.

В той же час, залишається низькою кількість проведених зустрічей в трудових колективах (найменше проведено Центральним, Бердянським, Василівським, Токмацьким об'єднаними управліннями), прямих телефонних ліній (Приморським, Шевченківським, Правобережним), засідань «круглих столів» (не проводились Центральним та Приморським).

На часі залишається пошук нових, сучасних дистанційних форм інформування мешканців області про послуги, які надаються органами Фонду.

Враховуючи викладене, з метою реалізації в області Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України, затвердженої постановою правління Пенсійного фонду України від 02.02.2016 № 1- 2

#### **колегія вирішила:**

1. Інформацію начальника управління персоналу та організаційно-інформаційної роботи Ящуренко Г.Є. щодо стану реалізації в області Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України взяти до відома.

2. Затвердити пріоритетні напрямки проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи Головним та об'єднаними управліннями Пенсійного фонду України в Запорізькій області на 2018 рік (додається).

3. Заступникам начальника, керівникам структурних підрозділів Головного управління, начальникам об'єднаних управлінь Фонду:

1) забезпечити щомісячне висвітлення діяльності органів Фонду в області в засобах масової інформації, інформаційній сторінці веб-порталу Пенсійного фонду України, веб-сайтах місцевих органів влади, засобами мобільного зв'язку, заходами безпосереднього спілкування з населенням та громадськістю регіону;

2) продовжити практику інформування і підготовки аналітичних та інформаційно-довідкових матеріалів щодо стану пенсійного забезпечення в області для місцевих органів влади, об'єднань (організацій) профспілок, роботодавців, ветеранів за підсумками I кварталу, I півріччя, 9 місяців 2018 року;

3) відповідно до угод про співпрацю та з метою своєчасного інформування соціальних партнерів щодо стану пенсійного забезпечення в області організувати проведення засідань «круглих столів», зустрічей, консультацій з профспілковими та ветеранськими організаціями, організаціями роботодавців щодо новацій у сфері пенсійного забезпечення та їх практичної реалізації;

4) забезпечити контроль за дотриманням встановленого порядку надання публічної інформації (опрацювання, систематизація, аналіз та контроль за підготовкою відповідей по суті заданих питань);

5) продовжити інформаційно-роз'яснювальну роботу, пов'язану із запровадженням накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;

6) забезпечити проведення роз'яснювальної роботи серед населення щодо надання послуг через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України, зокрема щодо замовлення послуги інформування за допомогою електронного звернення на інформаційній сторінці Головного управління;

7) забезпечити розміщення відео матеріалів /інформаційних довідників в місцях, де здійснюється обслуговування громадян, та використання роликів про веб-портал електронних послуг Фонду під час проведення інформаційно-роз'яснювальних заходів;

8) припинити роботу веб-сайтів Головного та об'єднаних управлінь Фонду в області.

4. Начальнику управління персоналу та організаційно-інформаційної роботи Ящуренко Г.Є.:

1) до 1 червня 2018 року підвести підсумки конкурсу серед регіональних електронних та друкованих ЗМІ на краще висвітлення актуальних питань пенсійної тематики, організувати зустріч з переможцями в Головному управлінні до Дня журналіста;

2) продовжити у II – IV кварталах поточного року проведення цільових перевірок в об'єднаних управліннях Фонду в області з питань організації інформаційно-роз'яснювальної роботи;

3) забезпечити координацію та контроль проведення інформаційних заходів, за підсумками 2018 року узагальнити організаційно-методичні напрацювання, залучати працівників управлінь до пошуку нових, сучасних форм та методів інформування жителів області про послуги, що надаються органами Фонду.

**Голова колегії,  
начальник Головного управління**



**С. Жмурко**

Додаток до рішення колегії  
Головного управління  
Пенсійного фонду України  
в Запорізькій області 05.05.2018  
№ 3-4

**Пріоритетні напрямки  
проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи Головним та  
об'єднаними управліннями Пенсійного фонду України в Запорізькій  
області на 2018 рік**

1. Роз'яснення норм Закону України від 03.10.2017 № 2148-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підвищення пенсій», результатів його практичного впровадження в регіоні, шляхів подальшого реформування пенсійної системи через засоби масової інформації, в ході безпосереднього спілкування з громадянами, проведенні заходів з соціальними партнерами, громадськими організаціями.

2. Оперативне висвітлення питань діяльності управлінь Фонду в області щодо реалізації Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України та Пріоритетів діяльності Фонду в регіональних та місцевих засобах масової інформації, на веб-ресурсах, в соціальних мережах.

3. Наповнення інформаційної сторінки Головного управління на веб-порталі Пенсійного фонду України, підтримка її в актуальному стані.

4. Співпраця з обласною, міськрайонними радами профспілок та галузевими профспілковими організаціями, обласною федерацією роботодавців та союзу промисловців і підприємців «Потенціал», їх територіальними органами, ветеранськими організаціями та іншими громадськими організаціями в регіоні.

5. Інформування громадськості щодо розширення мережі віддалених робочих місць фахівців Фонду для наближення послуг до громадян, про результати перерахунків пенсій, надання дистанційних послуг, зокрема, з використанням можливостей веб-порталу Пенсійного фонду України, виготовлення електронних пенсійних посвідчень, переваг легальної зайнятості тощо.

6. Щоденний моніторинг медіа-простору з інформуванням Головного управління про критичні публікації у ЗМІ.

**Начальник управління персоналу та  
організаційно-інформаційної роботи**

**Г. Ящуренко**