



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

**НОВА СИСТЕМА ОБСЛУГОВУВАННЯ
ГРОМАДЯН ТА ОБРОБКИ ПЕНСІЙНОЇ
ДОКУМЕНТАЦІЇ НА БАЗІ
ЦЕНТРАЛІЗОВАНИХ
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Існуюча схема обслуговування громадян



Основні недоліки існуючої системи обслуговування громадян та обробки пенсійної документації

Час необхідний для призначення пенсії:

- прийом документів – 25-30 хв.;
- обробка документів – 7-10 днів.



- мінімальна автоматизація процесу обслуговування громадян та обробки пенсійної документації;
- великий паперовий документообіг та величезні архіви паперових пенсійних справ;
- обслуговування громадян лише органом Фонду за місцем їх реєстрації;
- складність процедур і тривалий час обслуговування громадян;
- великий вплив “людського фактору” (помилки та зловживання);
- відсутність надійного захисту даних (можливі фальсифікація або втрата інформації, як на окупованих територіях);
- великі витрати на утримання децентралізованої системи;
- відсутність можливості дистанційного обслуговування

Схема обслуговування громадян на базі централізованих технологій



Робота фронт-офісу в новій системі обслуговування громадян



Новації у роботі фронт-офісу в новій системі обслуговування громадян

- єдині стандарти обслуговування громадян;



- електронна система керування чергою;

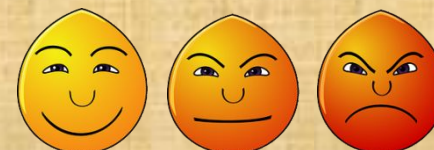


- відео- та аудіо- фіксація прийому громадян



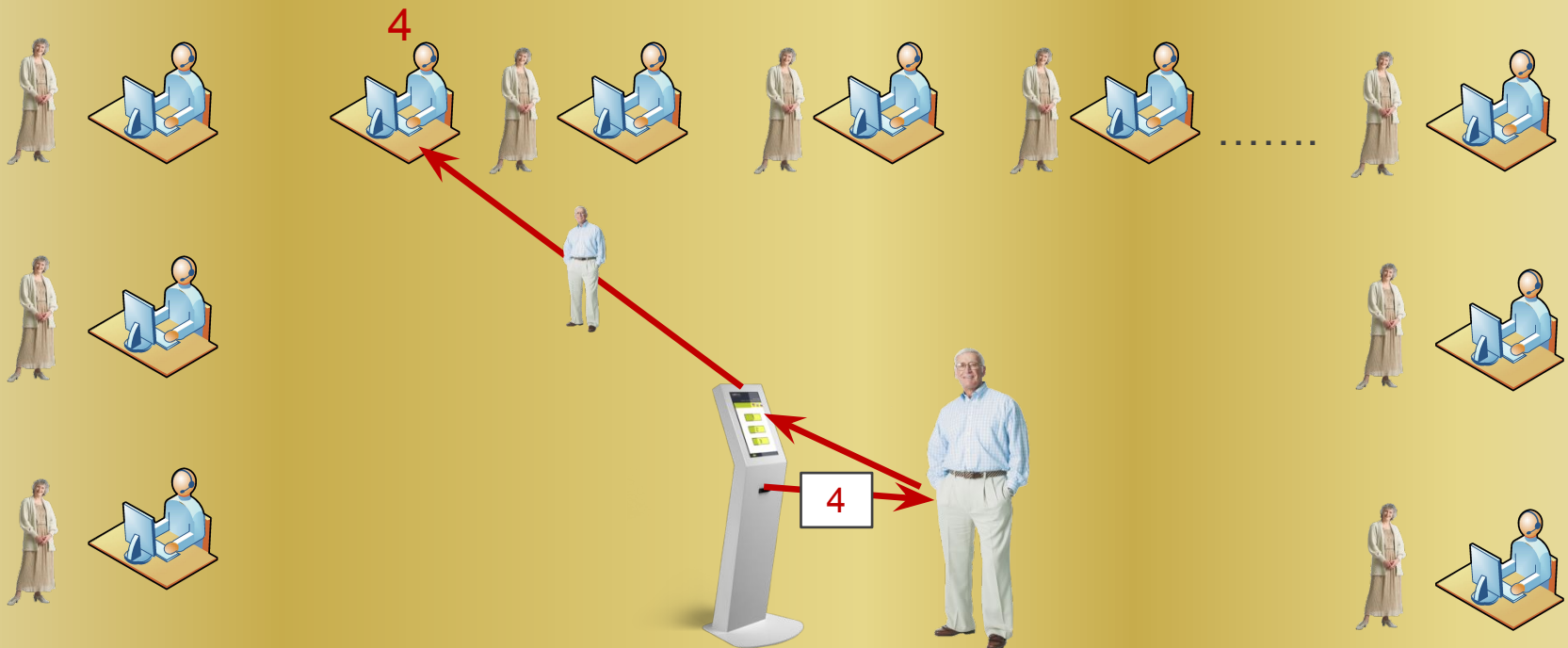
Єдині стандарти обслуговування громадян в органах Фонду

- стандартизація вимог до кожного спеціаліста фронт-офісу та обсягу його повноважень (кодекс поведінки)
 - скорочення часу на обслуговування громадян
 - забезпечення стандартної якості обслуговування в усіх органах Фонду
-
- моніторинг якості роботи кожного спеціалісту фронт-офісу та рівня його навантаження



Електронна система керування чергою (необхідна для великих операційних залів: понад 10 “вікон”)

- рівномірно розподіляє потік громадян між спеціалістами (“вікнами”);
- полегшує орієнтування громадянина в операційному залі;
- забезпечення моніторингу якості надання послуг конкретним спеціалістом



Відео- та аудіо- фіксація прийому громадян

- стимулювання працівника Фонду та заявника до дотримання загальних правил та норм поведінки;
- запобігання корупційним діям працівника Фонду;
- можливість оцінки відповідності дій працівника Фонду стандартам обслуговування громадян;
- можливість оперативного з'ясування усіх фактів та обставин у разі скарги заявника за результатами прийому



Робота бек-офісу в новій системі обслуговування громадян та обробки пенсійної документації



Дистанційне обслуговування громадян



Дистанційне обслуговування громадян за допомогою ВЕБ-порталу Пенсійного фонду

Реєстрація на веб-порталі
Існуюча версія – логін і пароль отримуються особисто в органі ПФУ
Нова версія – доступ за допомогою ЕЦП

Персональний кабінет на ВЕБ-порталі електронних послуг Пенсійного фонду



Перегляд виписки із СПОВ

Перегляд електронної пенсійної справи

Можливість дистанційного звернення

Перегляд електронної пенсійної справи з можливостями перегляду документів

Подання електронної заяви на призначення/перерахунок пенсії

Перегляд електронної трудової книжки з можливостями перегляду сторінок (скан-копії)

Потребує доопрацювання

Потребує впровадження



Електронна трудова книжка

ЕЛЕКТРОННА ТРУДОВА КНИЖКА

Інформація

Код ДРФО

ПІБ громадянина

Дата народження

Записи трудової книжки

№	Дата			Відомості про прийом на роботу, переведення на іншу роботу і звільнення (із зазначенням причин і з посиланням на статтю, пункт закону)	На підставі чого внесено запис (документ, його дата і номер)
	Число	Місяць	Рік		
1	2	3	4	5	6
1	01	09	1996	Національна юридична академія України ім. Ярослава Мудрого Зарахований студентом 1го курсу денного факультету	Нак. № 120-о від 31.07.96р.
2	30	06	2001	Відрахований у зв'язку з закінченням академії Інспектор ВК (підпис, печатка)	Нак. № 181-о від 30.06.2001р.
3	28	08	2001	Пенсійний фонд України Призначений на посаду головного спеціаліста відділу розробки та систематизації законодавства юридичного управління, як такий що пройшов за конкурсом з випробувальним строком два місяці	Нак. № 110-о від 30.08.01р.
4	29	08	2001	Прийнята присяга державного службовця	Закон України «Про державну службу»
5	28	10	2001	Вважати таким, що успішно пройшов двомісячний випробувальний термін на посаду головного спеціаліста відділу розробки та систематизації законодавства юридичного управління	Нак. № 139-о від 05.11.01р.

1-5 6-10 11-15 16-18

Відскановані копії трудової книжки

	Дата завантаження	Назва файлу	Розмір
	15.01.2010 09:15:00	scan-document1.jpg	172KB
	10.02.2010 10:19:10	scan-document2.jpg	365KB
	07.03.2011 14:02:59	scan-document3.jpg	344KB
	15.05.2011 15:11:00	scan-document4.jpg	358KB
	25.05.2011 16:10:25	scan-document5.jpg	353KB
	17.06.2011 12:07:04	scan-document6.jpg	392KB
	18.01.2012 13:15:08	scan-document7.jpg	362KB
	05.02.2012 10:08:01	scan-document8.jpg	348KB
	15.02.2013 09:06:19	scan-document9.jpg	351KB

1-9

Відскановані копії трудової книжки

	Дата завантаження	Назва файлу	Розмір
	15.01.2010 09:15:00	scan-document1.jpg	172KB
	10.02.2010 10:19:10	scan-document2.jpg	365KB
	07.03.2011 14:02:59	scan-document3.jpg	344KB
	15.05.2011 15:11:00	scan-document4.jpg	358KB
	25.05.2011 16:10:25	scan-document5.jpg	353KB
	17.06.2011 12:07:04	scan-document6.jpg	392KB
	18.01.2012 13:15:08	scan-document7.jpg	362KB
	05.02.2012 10:08:01	scan-document8.jpg	348KB
	15.02.2013 09:06:19	scan-document9.jpg	351KB

1-9

Відсканована копія документу



Електронна трудова книжка (перспективні можливості)

Електронна трудова книжка



- Реєстрація початку/закінчення, змін стану трудових відносин (посад, кваліфікації та ін.) та роботи за сумісництвом;
- Реєстрація підстав виникнення трудових відносин – трудових та цивільно-правових договорів, контрактів тощо;
- Реєстрація трудового статусу особи (зайнятий/безробітний) та набутого стажу;
- Реєстрація спеціальних умов праці (списки №1 та №2) – в т. ч. факту атестації робочого місця та тривалості робочого дня на ньому;
- Зберігання даних в Системі, а не на носії, який можна втратити (загубити);
- Інші функції та сервіси

Паперова трудова книжка



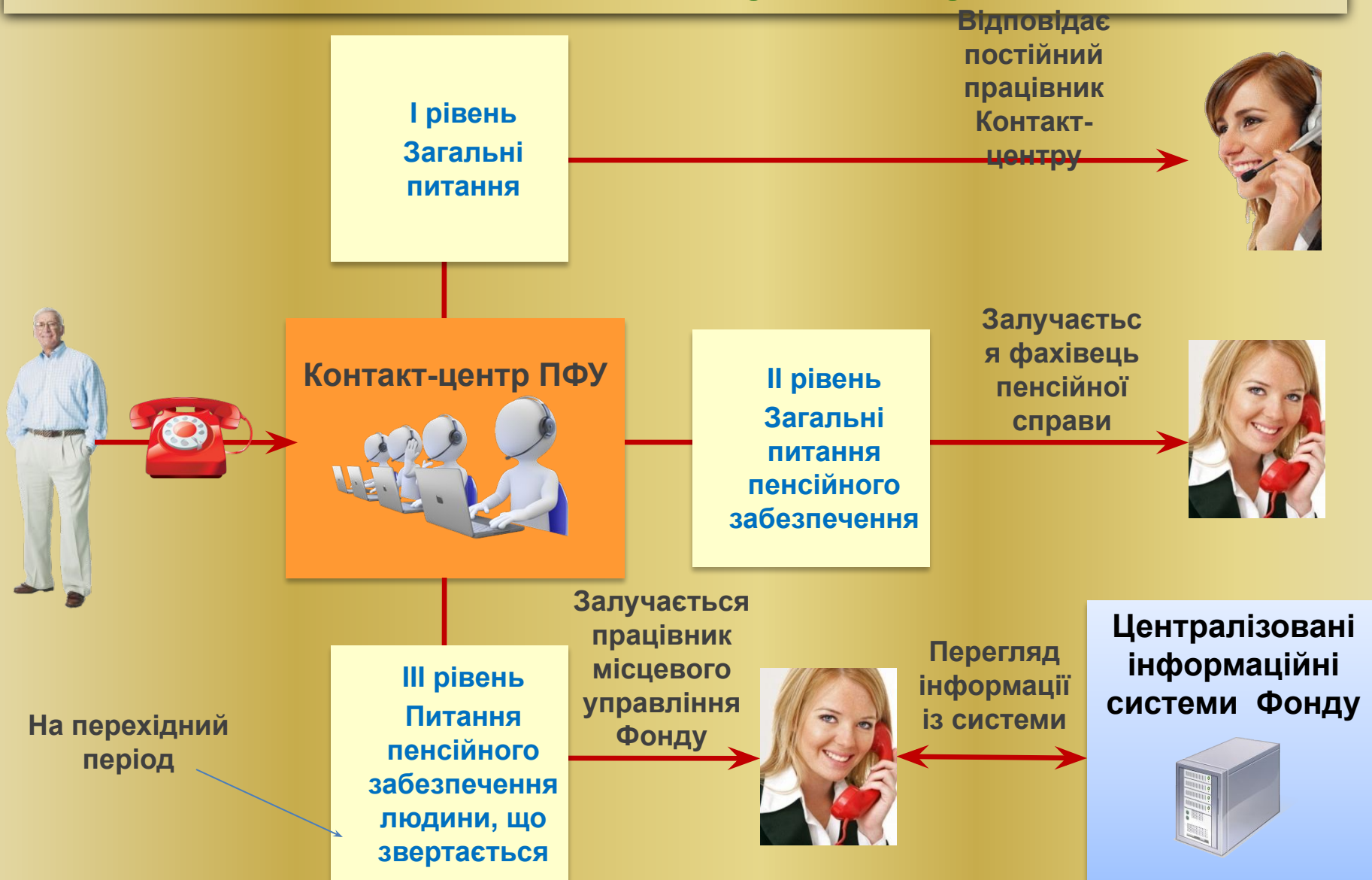
- Реєстрація початку/закінчення та змін стану трудових відносин (посад, кваліфікації та ін.) – **лише за основним місцем роботи;**
- Реєстрація підстав виникнення трудових відносин – **лише за КЗпП (трудові договори та контракти). За цивільно-правовими договорами – не фіксується;**
- Реєстрація спеціальних умов праці – **лише частково, у подальшому необхідні підтверджуючі довідки підприємства;**
- Зберігання даних під загрозою – **втрата книжки – це втрата усіх даних, які потім довго (і не завжди) відновлюються;**
- Інших функцій не виконує

Легко фальсифікувати!

Дистанційне обслуговування громадян за допомогою пунктів обслуговування



Дистанційне обслуговування громадян за допомогою Контакт-центру Фонду



Ефект від впровадження системи

Час необхідний для призначення пенсії:

- прийом документів – 10-15 хв.;
- обробка документів – 15 хв.



Для людини:

- обслуговування громадян в будь-якому органі Фонду незалежно від місця їх реєстрації
- спрощення процедур надання послуг органами Фонду;
- підвищення якості обслуговування;
- зменшення часу обслуговування;
- можливість дистанційного обслуговування



Для держави:

- максимальна автоматизація процесів від звернення до призначення і виплати пенсії;
- перехід до електронних пенсійних справ та документів, відмова від паперових архівів – розвиток електронного урядування;
- економія коштів Фонду - на утримання централізованих систем, упередження переплат та дублювання виплат тощо;
- надійний захист персональних даних (в т.ч. від втрати, фальсифікації та їх нецільового використання);
- мінімізація “людського фактору”



Стан готовності створення системи

Централізована система нарахування призначення і виплати пенсії:

- загальний ступень готовності системи – 70%, в т. ч:
 - готовність блоку нарахувань пенсій – 95%;
 - готовність виплатного блоку - 35%;
 - пілотні проекти в Борисполі та Ромнах – досягнуті позитивні результати

Друга черга веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду:

- практично готова до впровадження

Модернізація технологій Контакт-центру Фонду:

- потребує доопрацювання

Єдині стандарти обслуговування громадян в органах Фонду:

- майже готові

Пункти обслуговування громадян в банках та на пошті:

- потребує опрацювання спільно з банками та Укрпоштою

Етапи створення системи

I Етап

- розробка та прийняття необхідних нормативно-правових актів Фонду;
- впровадження у “пілотних” районах (2-3 на область) централізованої системи призначення та виплати пенсій на базі електронної пенсійної справи;
- створення та пілотне впровадження системи оцифрування архівів пенсійних справ;
- створення у окремо визначених “пілотних” районах агентських пунктів обслуговування громадян на базі інфраструктури банків та пошти;
- реалізація I етапу створення резервного центру обробки даних ПФУ;
- реалізація I етапу створення комплексної системи захисту інформації;
- організація навчання персоналу Фонду з використання нових систем

2015 рік

II Етап

- продовження навчання персоналу Фонду з використання нових систем;
- реалізація доступу громадян до сервісів Фонду через веб-портал з використанням ЕЦП;
- проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо дистанційного доступу громадян до сервісів Фонду
- впровадження в усіх регіонах системи призначення та виплати пенсій на базі електронної пенсійної справи;
- впровадження в усіх органах ПФУ системи оцифрування архівів пенсійних справ;
- розвиток мережі агентських пунктів обслуговування громадян на базі інфраструктури банків та пошти;
- завершення створення резервного центру обробки даних ПФУ;
- завершення створення комплексної

2016- 2017 роки