

Про запровадження нових технологій обслуговування громадян та централізованої системи призначення і виплати пенсій на основі електронної пенсійної справи

У Пенсійному фонді України активно створюється нова система обслуговування громадян та обробки пенсійної документації на базі централізованих інформаційних технологій. З 1 червня 2016 року система буде запроваджена і в Кіровоградській області. Долинське об'єднане управління Пенсійного фонду України Кіровоградської області є одним з експериментальних управлінь в області, на базі якого вже в червні цього року будуть запроваджені новітні технології обслуговування та централізоване призначення і виплата пенсій на основі електронної пенсійної справи.

Головна мета та найвищий результат впровадження технологій – це новий покращений рівень обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України, значне підвищення якості прийому громадян, зменшення термінів обробки заяв та документів, можливість дистанційного доступу пенсіонера до своєї пенсійної справи.

Вже з червня в районі буде застосована технологія оцифрування пенсійних справ та запроваджені єдині стандарти обслуговування. Нові методи прийому громадян відбуватимуться за принципами «бек-офіс» та «фронт-офіс». Це дасть змогу не тільки відмовитися від величезного паперового документообігу, а й спростити процедури прийому та обслуговування громадян, істотно скоротити час їхнього спілкування з фахівцями Пенсійного фонду. Вся інформація про особу відразу потраплятиме в електронну пенсійну справу, яку формуватимуть під час першого звернення громадянина у Пенсійний фонд та оброблятимуть через централізовану систему призначення та виплати пенсій. Система буде єдиною для всіх управлінь Пенсійного фонду України та захищеною за сучасними стандартами, що унеможливило втрату персональних даних та витік інформації.

Після того, як працівники фронт-офісу прийняли необхідний пакет документів, у бек-офісі автоматично, за допомогою програмного забезпечення, вносяться у справу дані із системи персоніфікованого обліку про страховий стаж та заробітну плату й здійснюється розрахунок пенсії. Дані про стаж за періоди роботи до впровадження системи персоніфікованого обліку спеціаліст вносить вручну на підставі даних трудових книжок.

Нова система аналізує можливість призначення пенсії за всіма варіантами, на які має право конкретний пенсіонер. Клієнту не треба буде писати заяву на призначення конкретного виду пенсії, варто лише зазначити, що він претендує на призначення пенсії у найвигіднішому для нього розмірі.

У подальшому громадянин зможе звернутися щодо призначення пенсії в будь-яке управління в системі Пенсійного фонду України. Громадяни зможуть звернутися щодо призначення пенсії в найближчу установу.

Значно розширюються можливості дистанційного обслуговування громадян, залучається Контакт-центр та веб-портал Пенсійного фонду. Одержавши електронний цифровий підпис, через персональний кабінет на веб-порталі пенсіонер отримає доступ до своєї електронної пенсійної справи, зможе подати заяву на перерахунок пенсії, не виходячи з дому, контролювати вчасність виплат. Крім того, через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду громадянин має право подати заяву, звернення, скаргу, отримати необхідну консультацію фахівців.

Таким чином, позитивний ефект від впровадження нових технологій отримають і громадяни нашої держави і, безпосередньо, сама держава, а саме досягається максимальна автоматизація процесів від моменту звернення до призначення і виплати пенсії, перехід до електронних пенсійних справ, відмова від численних паперових архівів; економія коштів Фонду на утримання централізованих систем, упередження перешлат та дублювання виплат, надійний захист персональних даних, виключення людського фактору.