

**УДК 349.3**

**Скрепецька Г.Р.**

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

## **ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЯКІСНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

**Skrepetska H.**

### **ENSURING THE PROVISION OF QUALITY SERVICES BY THE UKRAINIAN PENSION FUND AUTHORITIES IN THE TERNOPIL REGION**

Обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України – це процес, за яким працівники органу державної влади забезпечують надання усього переліку послуг з реалізації права на пенсійне забезпечення, отримання соціальних послуг та вирішують інші питання громадян, які звертаються до них в межах своїх повноважень. Цей процес включає в себе різні дії, наприклад, надання консультацій, прийом заяв та документів, видача довідок, розгляд письмових звернень громадян, допомога у витребуванні документів тощо.

Основною метою обслуговування громадян є, в першу чергу, забезпечення якісного надання послуг та швидкої відповіді на запити та потреби громадян. Одним із пріоритетних завдань органів Пенсійного фонду України є підвищення якості обслуговування громадян, забезпечення доступності послуг, їх наближення до місця проживання та створення комфортних умов для відвідувачів. Ключовим принципом обслуговування є принцип доступності, за яким кожен громадянин має можливість скористатися потрібною послугою, незалежно від місця проживання, соціального стану, національності та інших факторів.

Саме тому надання якісних послуг спеціалістами Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області здійснюється з дотриманням вимог, визначених Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України [2]. Обслуговування громадян відповідно до законодавства передбачає дотримання правових норм, що регулюють діяльність Пенсійного фонду і забезпечують права та інтереси громадян.

Основними законодавчими актами, які визначають правову основу послуг які надаються громадянам в Пенсійному фонді України, є: Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [1], який визначає загальні принципи пенсійного забезпечення громадян, порядок обчислення та виплати пенсій, права і обов'язки страхувальників та пенсіонерів; Положення Про Пенсійний фонд України [3], яким визначено організаційні та функціональні засади діяльності Фонду, його повноваження та обов'язки, процедури прийому та обробки звернень громадян; інші законодавчі акти щодо соціального захисту, які визначають права та соціальні гарантії громадян.

Обслуговування громадян базується на принципах доступності та якості наданих послуг. До них також входить повага до громадян, конфіденційність обробки їхніх персональних даних та інші аспекти, які забезпечують взаємну довіру між органами Пенсійного фонду та громадянами. Важливо пам'ятати, що якісне надання послуг передбачає виконання ряду важливих умов. По-перше, забезпечення доступності до послуг незалежно від місця проживання громадян та їхньої фізичної або соціальної мобільності. Для цього використовуються такі інструменти як онлайн-сервіси (вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, портал Дія), мобільні

застосунки («Пенсійний фонд», «Дія»), виїзди спеціалістів на відділені робочі місця та особисто до громадян з обмеженими можливостями за місцем проживання тощо.

По-друге, спеціалісти надають послуги оперативно та вчасно, дотримуючись нормативів часу при обслуговування громадян в сервісних центрах. Для цього використовуються автоматизовані процеси, електронна система прийому та обробки звернень громадян, а також інші сучасні інструменти. По-третє, принцип прозорості, громадяни отримують в органах Фонду доступну та зрозумілу інформацію про їхні права та можливості щодо пенсійного забезпечення та інших питань, процедури надання послуг та їхні результати. Таким чином громадяни знають свої права та обов'язки, а також мають довірливе відношення до органу влади який надає їм послуги [2, с. 5]. Під час прийому громадян спеціалісти забезпечують оперативну та якісну відповідь на запити та потреби відвідувачів щодо пенсійного забезпечення та інших питань, які входять до компетенції Пенсійного фонду України.

Окрім якісного надання послуг, в органах Пенсійного фонду України в області створено зручні та комфортні умови для відвідувачів. Стаціонарний прийом відвідувачів проводиться в Сервісних центрах (відділах обслуговування громадян), які забезпечені засобами аудіо- та відеофіксації, табличками, дубльованими рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зали очікування відокремлені від робочих зон та обладнані місцями для сидіння, столами для оформлення документів. У зручних для перегляду місцях в зонах очікування розміщено інформаційні стенди з довідковою інформацією, інформацією про діяльність Пенсійного фонду, щодо пенсійного забезпечення та призначення соціальних та страхових виплат. В усіх сервісних центрах наявні телевізори, на екранах яких транслюються відеоролики на пенсійну тематику, кулери з питною водою. В зоні очікування розміщено скриньки для звернень громадян та робочі станції для надання доступу громадянам до вебпорталу Пенсійного фонду України. Для зручності відвідувачів у найбільших сервісних центрах встановлено електронні системи керування чергою.

Щоб постійно моніторити якість надання послуг спеціалістами та рівень задоволення відвідувачів від прийому в органах Фонду проводяться оцінювання якості наданих послуг на підставі заповнення пенсіонерами анкет, форми яких дають можливість проаналізувати проблемні питання багатьох напрямків: оперативність, зрозумілість, кваліфікованість, етика спілкування, інформаційне забезпечення тощо.

Отже, неухильне дотримання вимог Стандартів обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду, співпраця з територіальними громадами щодо організації надання послуг з питань пенсійного забезпечення, призначення пільг та субсидій, проведення активної інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення є пріоритетними напрямками діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

#### **Список використаних джерел:**

1. Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 9 липня 2003 року №1058. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#Text>;
2. Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#Text>;
3. Положення Про Пенсійний фонд України від 23 липня 2014 року № 280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF#n8>.
4. Положення про Головні управління Пенсійного фонду України.