

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

студентка гр. М-82 Андрущенко М. М.

За твердженням відомого амер. фахівця з управління П. Друкера, призначення будь-якої діяльності, що полягає в виробництві товарів чи наданні послуг ґрунтується на задоволенні запитів клієнта. А тому можна зробити висновок, що ефективність діяльності будь-якої організації значною мірою залежить від особливостей якості роботи з клієнтами.

Методологічною основою формування систем управління якістю надання послуг є стандарт ISO 9004 „Загальне управління якістю та елементи системи якості”, що характеризує елементи, які забезпечують розробку та впровадження системи загального управління якістю послуг. Згідно стандарту, однією з вимог управління якістю є здатність відповідати потребам і вимогам споживача (споживач повинен бути впевнений у можливостях компанії постачати продукцію або надавати послуги необхідного рівня якості та підтримувати досягнутий рівень якості).

Державні установи не є винятком. Діяльність кожного з них, значною мірою, залежить від співпраці з суспільством, громадської думки.

Пенсійний фонд України входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики з питань пенсійного забезпечення та збору, ведення обліку надходжень від сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [1].

Безпосередніми споживачами послуг Пенсійного фонду України, його регіональних та місцевих представництв є:

- громадяни України, з питань надання соціальної допомоги, правової допомоги, питань призначення, перерахунку і виплати пенсій та ін.;
- юридичні та фізичні особи щодо надання правової допомоги, взяття на облік платників страхових внесків, обчислення та сплати страхових внесків та ін.;
- державні службовці з приводу соціального захисту державних службовців.

В останні роки одним з напрямків роботи Пенсійного фонду України є підвищення якості обслуговування клієнтів. З даною метою було ухвалено Положення про організацію прийому та обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України за принципом “єдиного вікна ” від 21 лютого 2012 року № 4-3, що визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, за принципом “єдиного вікна ”.

Згідно звіту директора департаменту персоналу та бухгалтерського обліку ПФУ, в результаті новацій, які минулого року відбулися в механізмі сплати страхових внесків і пенсійного забезпечення, викликали велику зацікавленість у суспільстві. Саме це й спричинило збільшення в 1,3 разу порівняно з 2010 роком кількості звернень громадян у підрозділи ПФУ. Зокрема: на особистому прийомі в органах Фонду побувало 578,6 тис. відвідувачів; на виїзних прийомах працівники Фонду прийняли 577,2 тис. громадян [2].

В Положенні визначаються основні терміни, що стосуються особливостей надання послуг в Пенсійному фонді України, його регіональних представництвах, управліннях в районах, містах і районах у містах, такі як:

- одержувач послуги – фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги та/або інформаційно-консультаційною підтримкою щодо надання послуги;
- послуга – прийом та обслуговування застрахованих осіб, осіб, що перебувають на обліку в територіальних органах Пенсійного фонду України як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, страхувальників або уповноважених ними в установленому порядку осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду України.

Основними засадами здійснення прийому та обслуговування одержувачів послуг є:

- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги;
- інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги [3].

Як бачимо регулювання якості обслуговування клієнтів в державних установах, відбувається на державному рівні. Пенсійний фонд України не є винятком. Одним з основних кроків стало Положення про організацію прийому та обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України за принципом “єдиного вікна”, ухвалення якого спрямоване на спрощення процедур отримання послуг; скорочення строків надання послуг; підвищення комфортності отримання одержувачами послуг; підвищення якості надання послуг; підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи та умови отримання послуг.

1. Указу Президента України “Про Положення про Пенсійний фонд України” від 29.11.2011.

2. Пенсійний кур’єр (Тижневик Пенсійного фонду України) №4 (454), 27 січня 2012 р., - 16 с.

3. Постанова правління ПФУ “Положення про організацію прийому та обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України за принципом “єдиного вікна” від 21.02.2012 р. № 4-3.

Науковий керівник: доц. Павленко О. О.