

## ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

*О.О. Павленко, к.е.н., М.М. Андрущенко, студентка*

*Сумський державний університет*

*У статті здійснено розгляд категорій споживачів послуг, аналіз основних нормативних документів, що регулюють надання послуг органами Пенсійного фонду України та узагальнення особливостей організації прийому та обслуговування громадян за принципом “єдиного вікна”*

За твердженням відомого американського 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 9001 „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). З метою більш точної адаптації даного стандарту було розроблено Національний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2009.

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.

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 останні роки одним з напрямків роботи Пенсійного фонду України є підвищення якості обслуговування клієнтів.

Одним з основних документів, якими керуються органи Пенсійного фонду України, при обслуговування клієнтів, є “Загальні правила поведінки державного службовця”, які є узагальненням стандартів етичної поведінки, доброчесності та запобігання конфлікту інтересів у діяльності державних службовців та способів врегулювання конфлікту інтересів. Вони ґрунтуються на Конституції України та визначених статтею 3 Закону України "Про державну службу" принципах державної служби, спрямовані на підвищення авторитету державної служби та зміцнення репутації державних службовців, а також інформування громадян про норми поведінки, яких вони мають очікувати від державних службовців.

Постановою правління Пенсійного фонду України від 29 листопада 2011 року №36-4 “Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг” затверджує Стандарт надання адміністративної послуги зі здійснення видачі свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та Стандарт надання адміністративної послуги зі здійснення видачі пенсійного посвідчення в яких визначаються перелік категорій одержувачів, склад і послідовність дій одержувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги, строк надання адміністративної послуги та ін. дані, що забезпечують максимальну ефективність та якість обслуговування клієнтів. З метою підвищення ефективності надання послуг 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”.

Відповідно до цього документа прийом громадян здійснюється протягом робочого часу органу Пенсійного фонду України без розподілу за територіальним (зональним, дільничним) принципом у межах території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду

України. Робочі місця для прийому та обслуговування одержувачів послуги можуть розподілятися за питаннями пенсійного забезпечення, збору, ведення обліку надходжень від сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду України, і подання звітності, установленої законодавством. Для мешканців сільської місцевості здійснюється виїзний прийом органом Пенсійного фонду України за графіком, який заздалегідь узгоджується з відповідним органом праці та соціального захисту населення. Інформація про дні та години прийому розміщується в адміністративних приміщеннях органів Пенсійного фонду України та органах місцевого самоврядування за місцем проведення прийому. 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.

## **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

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.