



**КРЕМЕНЧУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
XXVI СЕСІЯ МІСЬКОЇ РАДИ VII СКЛИКАННЯ**

РІШЕННЯ

від 13 жовтня 2017 року
м. Кременчук

**Про затвердження Програми
покращення обслуговування
отримувачів послуг Пенсійного
фонду України в місті Кременчуці
на 2017-2018 роки**

На виконання Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», схваленої Указом Президента України від 12 січня 2015р. № 5, Програми діяльності Кабінету Міністрів України, схваленої постановою Верховної Ради України від 14 квітня 2016р. № 1099-VIII, Стратегії модернізації у Україні на період до 2020 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672, Стратегічного плану діяльності Міністерства соціальної політики України на 2017 бюджетний рік щодо удосконалення порядку надання адміністративних послуг та підвищення її якості, керуючись ст.91 Бюджетного кодексу України, ст.ст. 26, 62-65 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Кременчуцька міська рада Полтавської області

вирішила:

1. Затвердити Програму покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в місті Кременчуці на 2017-2018 роки (додаток).

2. Визначити головним розпорядником бюджетних коштів на виконання Програми покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в місті Кременчуці на 2017 рік та відповідальним виконавцем виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області (Малецький В.О.).

3. Фінансування Програми покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в місті Кременчуці на 2017-2018 роки в поточному році передбачити в разі перевиконання планових показників дохідної частини міського бюджету по підсумках його виконання за 9 місяців при умові повного забезпечення видатків на заробітну плату працівникам соціально-культурної сфери та видатків на енергоносії, які використовуються бюджетними установами або за рахунок вільного залишку бюджетних коштів станом на 01.01.2017 року.

4. Оприлюднити рішення відповідно до вимог законодавства.

5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови Усанову О.П. та постійну депутатську комісію з питань бюджету, фінансів, соціально-економічного розвитку та інвестиційної політики (голова комісії Плескун О.В.)

Міський голова



В.О.МАЛЕЦЬКИЙ

Додаток
до рішення міської ради
від 13 жовтня 2017 року

**Програма покращення умов обслуговування отримувачів
послуг Пенсійного фонду України в м.Кременчуці**
Паспорт Програми

№ п/ п	Назва	Програма покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в м.Кременчуці
1	Ініціатор розроблення Програми	Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України Полтавської області
2	Дата, номер і назва нормативних документів	Бюджетний кодекс України, ст. 26,62-65 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Указ Президента від 06.04.2011р. № 384/2011 «Про Положення про Пенсійний фонд України»
3	Розробник Програми	Виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області
4	Співрозробники Програми	Фінансове управління Кременчуцької міської ради Полтавської області; Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України Полтавської області
5	Відповідальний виконавець	Виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області
6	Виконавці Програми	Управління, відділи, служби виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області, Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України Полтавської області, управління Державної казначейської служби України у м.Кременчуці Полтавської області
7	Термін реалізації Програми	2017-2018 роки
8	Основні джерела фінансування Програми	Міський бюджет м. Кременчука
9	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації	698 700 грн.

Програма покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в м. Кременчуці на 2017 рік ініційована та розроблена Кременчуцьким об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України Полтавської області.

Основні пріоритети та план роботи визначають цілі та головні завдання Пенсійного фонду України у 2017 році, в основу яких покладені Стратегія сталого розвитку «Україна — 2020», схвалена Указом Президента України від 12 січня 2015р. № 5, Програма діяльності Кабінету Міністрів України, схвалена Постановою Верховної Ради України від 14 квітня 2016 р. №1099-VIII, Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схвалена розпорядженнями Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року №672, Стратегічний план діяльності Міністерства соціальної політики України на 2017 бюджетний рік.

Тісна взаємодія органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з органами Пенсійного фонду України забезпечить створення сприятливих умов для отримувачів послуг Пенсійного фонду України, які зазвичай є найбільш соціально незахищеними верствами населення, що в свою чергу буде сприяти покращенню іміджу влади міста.

Програма покращення умов обслуговування отримувачів послуг Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України Полтавської області розроблена на виконання вимог Указів Президента України від 14 липня 2000 року №887 «Про вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади» та від 01 серпня 2002 року №683 «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади».

Перш за все, програма націлена на повне та якісне надання населенню адміністративних послуг (прийом документів, консультування, видача довідок), а також інформаційних послуг з питань пенсійного забезпечення, поліпшення умов обслуговування отримувачів послуг, створення зручних умов для відвідувачів управління.

Розроблена з урахуванням вищенаведених нормативних документів, Програма спрямована на втілення у практику сучасних підходів, нової філософії у взаємовідносинах влади з суспільством.

Основні пріоритети роботи Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України Полтавської області

1. Своєчасне призначення, перерахунок, фінансування і виплата пенсій, забезпечення додержання пенсійного законодавства
2. Удосконалення системи функціонування та надання послуг, підвищення прозорості діяльності управління
3. Удосконалення якості обслуговування громадян.

Знаковою подією 2016 року для Пенсійного фонду України стало вперше в його історії ухвалення Урядом Стратегії модернізації та розвитку Фонду на період до 2020 року.

Стратегія – чіткий план завдань органів Фонду на найближчі чотири роки. І вже у 2016 році розпочато його реалізацію.

Насамперед, це стосується докорінної зміни підходів і технологій обслуговування громадян, а також впровадження сучасних інформаційних технологій у всі функціональні процеси, що відбуваються у системі Пенсійного фонду.

З 2016 року у Фонді впроваджується принципово нова централізована електронна система призначення та виплати пенсій. Завдяки цій системі:

- запроваджується обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду незалежно від місця реєстрації та фактичного проживання;
- зменшується тривалість надання послуг в органах Фонду;
- забезпечено централізований облік пенсіонерів, що запобігає, зокрема, подвійним пенсійним виплатам;
- розпочато створення електронних пенсійних справ, які мають замінити мільйони величезних паперових томів, що займають тисячі квадратних метрів архівних площ.

Електронна пенсійна справа фактично не може бути сфальсифікована, у будь-якій час доступна не лише працівнику Пенсійного фонду, але й пенсіонеру, підлягає швидкому і прозорому контролю;

У 2016 році у новому форматі запрацював веб-портал послуг Пенсійного фонду.

Відтепер, за наявності Електронного цифрового підпису, у громадян з'явилась можливість за допомогою веб-порталу отримувати чималу кількість послуг від Пенсійного фонду дистанційно, фактично не виходячи з дому.

Перелік цих послуг буде постійно розширюватись, щоб із часом веб-портал став основною точкою обслуговування громадян.

Також Пенсійним фондом модернізовано Реєстр застрахованих осіб, в якому відтепер накопичується інформація не лише про пенсійні, а й про інші соціальні права громадян, їх трудову діяльність.

У 2016 році в органах Пенсійного фонду на всіх рівнях створено атестовану комплексну систему захисту інформації, що забезпечує, насамперед, надійний захист персональних даних громадян.

Основні пріоритети та завдання, над якими працюватимуть органи Пенсійного фонду України у 2017 році, та Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України.

Головним завданням залишається стаке фінансування пенсійних виплат.

Ще одним з пріоритетів роботи і джерелом збільшення доходної частини бюджету є подальші кроки щодо легалізації зайнятості.

Зараз йде налагодження взаємодії із місцевими органами влади, які цього року отримали широкі повноваження щодо контролю за додержанням законодавства про працю.

У 2017 році продовжиться робота із реалізації Урядової Стратегії модернізації і розвитку Пенсійного фонду.

Пріоритетом тут залишається зміна якості обслуговування громадян, зокрема:

- широке впровадження обслуговування громадян на рівні територіальних громад;
- розширення можливостей веб-порталу послуг Фонду;
- завершення впровадження централізованої системи призначення та виплати пенсій, зокрема, формування електронних пенсійних справ по всіх пенсіонерах;
- розширення кола користувачів електронного пенсійного посвідчення, впровадження електронного свідоцтва соціального страхування.

У рамках зазначеної Стратегії цього року продовжується вдосконалення організаційної структури, зміцнення кадрового потенціалу Фонду, скорочення його адміністративних витрат.

Найближчим часом на оновленому сайті Фонду планується запустити низку «он-лайн» сервісів, які дозволяють оперативно реагувати на порушення в роботі органів Фонду та об'єктивно і неупереджено оцінювати їх діяльність.

Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України Полтавської області здійснює обслуговування жителів м.Кременчука, Кременчуцького та Козельщинського районів та м.Горішні Плавні. Станом на 01.01.2017 р. в м.Кременчуці на обліку перебувало 62172 одержувачів пенсійних виплат (з них 41721 в Автозаводському районі та 20451 в Крюківському районі м.Кременчука).

До управління звертаються особи з питань призначення та перерахунку пенсій, виплати допомоги на поховання померлих пенсіонерів, для отримання довідок з Єдиного державного реєстру застрахованих осіб, для отримання консультацій з питань пенсійного забезпечення, замовлення та отримання пенсійних посвідчень та електронних пенсійних посвідчень. Надання усних консультацій відвідувачам здійснюється працівниками структурних підрозділів обслуговування громадян. Надання таких консультацій сприяє підвищенню рівня обізнаності громадян, упередженню звернень та скарг.

Так, в 2016 році в м.Кременчуці було призначено 2105 нових пенсій, призначено 31 пенсію за особливі заслуги перед Україною, проведено 14 602 перерахунків. Отримано 9139 запитів на отримання інформації з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування та відповідно надано вказану інформацію. Прийнято 862 пакети документів для виготовлення електронних пенсійних посвідчень. Видано 3038 пенсійних посвідчень, 16 012 довідок про доходи. Протягом 2016 року управління відвідали 37 306 мешканців м.Кременчука.

Як зазначалося, Пенсійним фондом України розпочато створення електронних пенсійних справ, які мають замінити їх паперові аналоги, що займають архівні площі. Для цього при прийомі документів для призначення пенсій здійснюється сканування всіх наданих заявником документів. На даний час залежно від кількості документів, які необхідно сканувати, на

обслуговування 1-ї особи, витрачається від 40 до 80 хвилин; труднощі виникають при скануванні великих документів.

Призначення пенсії по одній пенсійній справі займає, в середньому, 1 год. (проста пенсія - за віком, без довідки про заробіток за 60 місяців, на новій комп'ютерній техніці – 20 хв.; складна пенсія - пільгова, на новій комп'ютерній техніці, з довідками про заробітну плату - 1 год. 20 хв. На старій комп'ютерній техніці часу необхідно витратити більше – 40 хв., та 2 год. відповідно). Із зазначеного часу багато займає завантаження сканкопій у зв'язку з малою потужністю техніки. Це призводить до необхідності тривалого очікування літніми людьми закінчення процесу оформлення документації.

Належне оснащення підрозділів обслуговування громадян та підрозділів з питань призначення та перерахунку пенсій потребує належного фінансування.

Гарантією якісної та успішної роботи органів влади завжди є ефективна діяльність державних службовців. Але для якісного обслуговування потреб громадян застарілі методи обробки інформації вже не є найкращими. Сьогодні необхідно мати доступ до інформаційних ресурсів та скоротити часові витрати на розв'язання завдань, пов'язаних з обслуговуванням громадян.

Проблемою, яка перешкоджає повноцінному функціонуванню підрозділів обслуговування громадян та з питань призначення та перерахунку пенсій є відсутність сучасної комп'ютерної техніки та оргтехніки.

Комплексне розв'язання питань, пов'язаних з своєчасним та повним якісним наданням адміністративних послуг та обслуговуванням громадян, можливе шляхом розроблення, затвердження та виконання відповідної регіональної програми на 2017-2018 роки.

Правовим підґрунтям затвердження та реалізації Програми є Податковий та Бюджетний кодекси України, ст.ст. 26,62-65 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма

Програма розроблена і спрямована на забезпечення покращення умов прийому та обслуговування громадян.

В діяльності Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України існує ряд нагальних, організаційних, фінансових, матеріально-технічних ті інших проблем, які потребують невідкладного розв'язання, в тому числі за участю місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Саме цим обумовлена необхідність розробки і затвердження Програми покращення умов обслуговування отримувачів послуг Пенсійного фонду України в м.Кременчуці.

Мета Програми

Головною метою Програми є створення сприятливих умов обслуговування найбільш вразливих верств населення міста — пенсіонерів та отримувачів послуг Пенсійного фонду України в м.Кременчуці, а також налагодження дієвої співпраці Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України Полтавської області та органів виконавчої влади, місцевого самоврядування.

Головними напрямками Програми є:

1. Покращення умов обслуговування пенсіонерів та отримувачів послуг Пенсійного фонду України в м.Кременчуці з метою прискорення процесів обробки документації
2. Реалізація принципу «Єдине вікно» (додаткове оснащення робочих місць працівників структурних підрозділів обслуговування громадян та з питань призначення та перерахунку пенсій в м. Кременчуці).
3. Забезпечення функціонування електронних сервісів обслуговування пенсіонерів та отримувачів послуг Пенсійного фонду України за допомогою веб-порталу.
4. Забезпечення взаємодії органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з податковою службою

Шляхи і засоби розв'язання проблеми, строки виконання Програми

Реалізація Програми передбачає співпрацю органів місцевого самоврядування, територіальних органів виконавчої влади в м. Кременчуці. Виконання Програми передбачається здійснити протягом 2017-2018 років.

Фінансове забезпечення

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел фінансування, незаборонених чинним законодавством, відповідно до розрахунку (таблиця).

№ п/п	Перелік заходів програми	Термін виконання заходу	Виконавці	Джерело фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування (тис.грн.)	Очікуваний результат
1	Придбання оргтехніки	2017 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	36,7	Підвищення якості надання адміністративних послуг та скорочення часу на обслуговування відвідувачів управління
2	Придбання комп'ютерної техніки	2017 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	110,9	Підвищення якості надання послуг та забезпечення доступу до послуг ВЕБ-Порталу

3	Придбання ліцензійного програмного забезпечення	2017 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	50	Забезпечення функціонування технічного оснащення
	Всього	2017 рік		Міський бюджет	197,6	
1	Придбання оргтехніки	2018 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	92	Підвищення якості надання адміністративних послуг та скорочення часу на обслуговування відвідувачів управління
2	Придбання комп'ютерної техніки	2018 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	251,9	Підвищення якості надання послуг та забезпечення доступу до послуг ВЕБ-Порталу
3	Придбання ліцензійного програмного забезпечення	2018 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	117,2	Забезпечення функціонування технічного оснащення
4	Виготовлення друкованої продукції для інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо можливостей реалізації прав застрахованих осіб	2018 рік	Кременчуцьке ОУПФУ	Міський бюджет	40,0	Надання інформаційно послуг з питань пенсійного забезпечення, упередження скарг та заяв громадян
	Всього	2018 рік		Міський бюджет	501,1	
	Всього	2017-2018 роки		Міський бюджет	698,7	

Контроль за використанням бюджетних коштів, передбачених для здійснення заходів, визначених Програмою, здійснюється в порядку, встановленому законодавством.

Організація виконання Програми

Організаційно виконання Програми забезпечує Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України Полтавської області за участю органів місцевого самоврядування, міського голови, у межах встановленої чинним законодавством компетенції, шляхом затвердження відповідних заходів, прийняття відповідних управлінських рішень.

Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України проводить узагальнення інформації про хід виконання заходів, визначених даною Програмою, раз на квартал, та подає її на розгляд міській раді.

Хід виконання Програми періодично заслуховується на засіданнях постійної депутатської комісії з питань бюджету, фінансів, соціально-економічного розвитку та інвестиційної політики та постійної депутатської комісії з питань житлово-комунального господарства, управління комунальною власністю, енергозбереження, транспорту, зв'язку та ІТ-технологій, сесіях міської ради, нарадах Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України.

Заходи реалізації Програми

1) Регулярний розгляд стану виконання Програми на службових нарадах, при необхідності надання пропозицій щодо внесення до неї відповідних змін і доповнень.

2) Забезпечення фахівців Кременчуцького об'єднаного управління Пенсійного фонду України оргтехнікою та комп'ютерною технікою, що відповідають сучасним технічним вимогам, з метою підвищення рівня обслуговування відвідувачів управління.

3) Проведення широкої інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення м.Кременчука про можливості реалізації своїх прав з використанням ВЕБ-Порталу Пенсійного фонду України.

4) Фінансування програми здійснюється за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел фінансування, незаборонених чинним законодавством, відповідно до розрахунку.

Відповідно до повноважень, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», забезпечити широку інформаційну підтримку заходів органів місцевого самоврядування, Пенсійного фонду України спрямованих на покращення умов обслуговування відвідувачів управління.

Система управління та контроль за ходом виконання Програми

Безпосередній контроль за ходом виконання заходів і завдань Програми здійснює Кременчуцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України, цільовим та ефективним використанням коштів — виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області.