

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ
ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

Виконала: магістрант 3-го курсу, групи 8.2817-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
О.В. Звейко

Керівник: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
к.філос.н. Цапліна І.С.

Рецензент: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, к.політ.н. Мірошніченко Г.О.

Запоріжжя – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бутченко
«___» _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Звейко Олені Володимирівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Управління якістю обслуговування в органах
Пенсійного фонду України

керівник роботи Цапліна Ірина Сергіївна, к.філос.н.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 804-с

2. Строк подання студентом роботи 20 лютого 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод.
посібник для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2006. 212 с.; Жуковська А. Ю.
Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади.
Економічний простір. 2008. №19. С. 82-93; Моргулець О.Б. Розвиток сучасного
понятійно-категоріального апарату теорії послуг. Сталий розвиток економіки.
2013. № 5. С. 34-41.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати сучасний стан дослідження проблеми управління
якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України. 2. Уточнити основні
поняття дослідження: «якість», «управління якістю» «обслуговування»,
«Пенсійний фонд України». 3. Визначити основні принципи та методи
дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду
України. 4. Вивчити основні напрями діяльності щодо обслуговування громадян в
органах Пенсійного фонду України. 5. Дослідити фактори якості обслуговування
в органах Пенсійного фонду України. 6. Вивчити методи та механізми управління
якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України. 7. Проаналізувати
результати дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного
фонду України. 8. Визначити детермінанти оптимізації управління якістю
обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Таблиця 1, рисунки 2.

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|----------|---|----------------|------------------|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 29.05.2019 | 29.05.2019 |
| Розділ 2 | Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 24.06.2019 | 24.06.2019 |
| Розділ 3 | Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 23.09.2019 | 23.09.2019 |

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1. | Вибір теми кваліфікаційної роботи | Березень 2019 | <i>виконано</i> |
| 2. | Бібліографічний пошук | Квітень 2019 | <i>виконано</i> |
| 3. | Розробка основних положень роботи | Травень 2019 | <i>виконано</i> |
| 4. | I розділ | Червень 2019 | <i>виконано</i> |
| 5. | II розділ | Вересень 2019 | <i>виконано</i> |
| 6. | III розділ | Листопад 2019 | <i>виконано</i> |
| 7. | Систематизація висновків | Січень 2020 | <i>виконано</i> |
| 8. | Нормоконтроль | Лютий 2020 | <i>виконано</i> |

Студент _____ О.В. Звейко

Керівник роботи _____ І.С. Цапліна

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В.Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 76 сторінок, 46 позиції у списку літератури, 4 додатки.

ЯКІСТЬ, УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ОБСЛУГОВУВАННЯ, ПОСЛУГИ, ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

Мета дослідження: вивчити управлінські механізми забезпечення якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Об'єкт дослідження: Пенсійний фонд України як суб'єкт публічного управління та адміністрування.

Предмет дослідження: управлінські механізми забезпечення якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Методи дослідження: структурно-функціональний, аналіз, синтез, індукція, дедукція, аналіз статистичних даних.

Новизна дослідження: розроблено і запропоновано заходи щодо поліпшення управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Гіпотеза: основними умовами підвищення якості надання послуг Пенсійним фондом України є досягнення якомога більш повної орієнтації на вимоги споживачів, а також вдосконалення моделей корпоративного менеджменту з його орієнтацією на високу якість цих послуг.

Висновки: Основними факторами оптимізації управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України є удосконалення організації їх роботи за принципом «єдиного вікна», зокрема впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування громадян, створення єдиного електронного реєстру пенсійних справ, призначення наставників над спеціалістами, які нещодавно прийняті на роботу відділі обслуговування громадян, впровадження системи електронної черги, стимулювання працівників відділу обслуговування громадян, залучення посади спеціаліста-психолога в установі, активне впровадження та популяризація дистанційних форм обслуговування громадян тощо.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 76 pages, 46 literature sources, 4 annexes.

QUALITY, QUALITY MANAGEMENT, SERVICE, SERVICES, PENSION FUND OF UKRAINE

Research purpose is to study the management mechanisms of quality services' provision of the Pension Fund of Ukraine bodies.

Research object is the Pension Fund of Ukraine as a subject of public management and administration.

Research subject is the management mechanisms of quality services' provision of the Pension Fund of Ukraine bodies.

Research methods are structural and functional, analysis, synthesis, induction, deduction, statistical data analysis.

Research novelty lies in the measures proposed to improve quality of service management in the bodies of the Pension Fund of Ukraine.

Research hypothesis is that the main conditions for improving the quality of services provided by the Pension Fund of Ukraine are to achieve the fullest possible orientation to consumer requirements, as well as to improve the models of corporate management with its focus on the high quality of these services.

Conclusions: The main factors for optimizing the quality of service management in the bodies of the Pension Fund of Ukraine are improving the organization of their work on the principle of "single window", in particular the introduction of common standards and technologies for servicing citizens, the creation of a single electronic register of pension cases, the mentors' appointment over specialists who have recently been hired to the civil service department, introduction of electronic queue system, stimulation of employees of the civil service department, introduction of a specialist psychologist position in the institution, active introduction and popularization of remote service forms to citizens, etc.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ..... | 9 |
| 1.1. Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю обслуговування органах Пенсійного фонду України..... | 9 |
| 1.2. Уточнення основних понять дослідження: «якість», «управління якістю» «обслуговування», «Пенсійний фонд України»..... | 16 |
| 1.3. Принципи та методи дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України..... | 25 |
| РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ | 29 |
| 2.1. Основні напрямки діяльності щодо обслуговування в органах Пенсійного фонду України..... | 29 |
| 2.2. Фактори якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України..... | 41 |
| 2.3. Методи та механізми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України..... | 48 |
| РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ | 56 |
| 3.1. Результати дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України на прикладі Дніпровського відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області..... | 56 |
| 3.2. Детермінанти оптимізації управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України | 62 |
| ВИСНОВКИ..... | 69 |
| СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ..... | 72 |
| ДОДАТКИ..... | 77 |

ВСТУП

Актуальність дослідження. Якісна робота органів влади – це важлива проблема, яка ставилася і вирішувалася в залежності від уявлень про роль влади, її завдання, методи роботи тощо. По-різному тлумачилося як вченими, так і практиками і поняття якості діяльності органів влади.

Сучасна система державного управління потребує значних реформ, які мають бути системними та повинні здійснюватись у політичних, економічних та соціальних напрямках. Реформи повинні бути максимально прозорими та ґрунтуватися на європейських цінностях, оскільки Україна рухається в напрямку до європейського співтовариства. Визначення методів і механізмів модернізації державної служби відповідно до принципів роботи Європейського Союзу неможливе без створення умов для отримання населенням країни якісних, своєчасних і релевантних адміністративних послуг.

Проблемна ситуація полягає у тому, що на сучасному етапі розвитку нашої держави органи влади не в повному обсязі забезпечують своїх громадян послугами, зокрема якісними послугами. На це впливає ряд факторів: законодавчий, адміністративний, фінансовий, людський, корупційний тощо.

Курс України на європейську інтеграцію позитивно впливає на удосконалення нормативно-правового регулювання сфери послуг, вивчення питань щодо надання послуг та покращення їх якості, відповідальності за ненадання або неякісне надання послуг, тобто це є одним із стратегічних завдань сучасного українського поступу.

Проблематику питання розвитку та підвищення ефективності управління якістю вивчають та широко висвітлюють переважно зарубіжні автори, зокрема, праці Ю.Адлера, Н.Багаутдинової, Х.Вадсвордта, У.Демінга, В.Лапідуса, Ю.Ребріна, В.Рифа, К.Ісікаву, Г.Тагуті, В.Шпера, А.Фейгенбаума. Серед вітчизняних учених вагомий внесок у розробку наукових та методичних підходів до управління якістю А.Вакуленка, Л.Василевича, Е.Векслер, Л.Віткіна, Т.Маматової, О.Момота, М.Шаповала та ін.

Втім, незважаючи на значну кількість публікацій, питання удосконалення

управління якістю обслуговування комплексно не досліджене й існують значні складнощі щодо впровадження теоретичних розробок на вітчизняних підприємствах і в організаціях.

Об'єктом дослідження виступає Пенсійний фонд України як суб'єкт публічного управління та адміністрування.

Предмет дослідження – управлінські механізми забезпечення якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Метою дослідження є вивчення управлінських механізмів забезпечення якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Згідно з метою слід визначити такі *завдання*:

- проаналізувати сучасний стан дослідження проблеми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України;
- уточнити основні поняття дослідження: «якість», «управління якістю» «обслуговування», «Пенсійний фонд України»;
- визначити основні принципи та методи дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України;
- вивчити основні напрями діяльності щодо обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України;
- дослідити фактори якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України;
- вивчити методи та механізми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України;
- проаналізувати результати дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України на прикладі Дніпровського відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області;
- визначити детермінанти оптимізації управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що у ньому розроблено і запропоновано заходи щодо поліпшення управління якістю обслуговування в

органах Пенсійного фонду України.

Гіпотеза: основними умовами підвищення якості надання послуг Пенсійним фондом України є досягнення якомога більш повної орієнтації на вимоги споживачів, а також вдосконалення моделей корпоративного менеджменту з його орієнтацією на високу якість цих послуг.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

1.1. Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України

Необхідність контролю суспільства над діяльністю влади підкреслювалася протягом тривалого періоду розвитку економічної думки, починаючи від робіт епохи Просвітництва (Ж.-Ж. Руссо, Дж. Локк). У сучасній економічній науці проблема громадського (соціального) контролю отримала свій розвиток в рамках теорії суспільного вибору, зокрема в концепції «м'якої інфраструктури» У. Нісканена [22, с. 194]. У теорії суспільного вибору держава проявляє себе як агент суспільства, що задовольняє його потреби, виключно в рамках ідеальної моделі політико-економічного кругообігу. Соціальний контроль в свою чергу є частиною «суспільного договору», параметри якого залежать від переговорної сили недержавної сторони, можливостей з пактування параметрів надання державних послуг з боку кінцевого принципала – громадянина.

Значимість соціального контролю яскраво виявлялася в ході менеджеристських реформ, що реалізовувалися в останні десятиліття як в розвинених країнах (країнах ОЕСР), так і в країнах, що розвиваються. Соціальний контроль розглядався як вихідний з боку суспільства інструмент «зовнішнього тиску» на якість і ефективність виробництва державних послуг, а також як варіант співучасті споживачів в процесах регулювання. Передбачалося, що участь споживачів у процесах регулювання якості державних послуг могла дозволити скоротити бюджетні витрати, повинна сприяти легітимації попиту на державні послуги з боку суспільства, а також

розвитку зворотного зв'язку і соціального навчання акторів. Останнє стало явною складовою координаційної концепції надання державних послуг.

Фактично в Україні реалізується варіант соціального контролю, що базується на нередукційному варіанті суспільного договору, можливості якого обмежуються експертною підтримкою і необхідністю широкого інформаційного висвітлення взаємодії акторів. Виходячи із закордонного досвіду, для результативності такої взаємодії необхідна інституціоналізація соціального контролю, покликана забезпечити вдосконалення інституційного середовища. Далі ми розглянемо теоретико-методологічні характеристики даного процесу і те, чим характеризуються бар'єри для здійснення ефективної інституціоналізації на матеріалах дослідження процесів надання державних послуг на регіональному рівні.

Варто зазначити, що категорія «інституціоналізація» не є усталеною. Одне з перших визначень запропоновано У. Гамільтоном, згідно з яким інституціоналізація передбачає закріплення суспільних відносин у вигляді соціальної норми або закону. Згідно з позицією О.С. Білокрилової, коріння терміну «інституціоналізація» також носить соціологічний характер, і сходять в сучасному розумінні до робіт П. Бергера і Р. Лукмана: «На наш погляд, слідом за Бергером і Лукманом інституціоналізацію слід змістовно характеризувати в контексті трьох її субстанцій: взаємна типізація звичних дій; історичність і контроль; об'єктивна реальність, тобто масовість поведінки економічних суб'єктів, перетворення норм і правил на масову інституційну практику. На додаток до цих загальноекономічних характеристик процесу інституціоналізації в його структуру, на наш погляд, необхідно включати також четверту складову – механізм примусу економічних суб'єктів до виконання правил і норм [41, с. 56].

З точки зору даного дослідження робочим визначенням інституціоналізації в рамках неінституційного підходу стає ситуація формалізованого закріплення соціальних практик, надання їм статусу інституту (в «нортовській традиції»), що вирішує певну соціальну проблему.

Інституціоналізація соціального контролю оцінки якості державних послуг, таким чином, передбачає інституційний аналіз бар'єрів і обмежень, що виникають в ході закріплення і функціонування формальних правил, а також виявлення можливостей щодо інституційного проектування в даній сфері.

На відміну від позицій представників інших суспільних наук, в рамках даного дослідження змістовні аспекти терміну «соціальний контроль» розглядаються нами з точки зору нео-інституційного підходу. Зокрема, з позиції правознавців питання соціального контролю знаходяться в руслі проблеми легальності – відповідність між компетенціями державного і громадського контролю; окремі аспекти втручання громадськості в сферу правозастосування та законності виконання закону (зокрема, в пенітенціарній системі); в аналізі проблем девіантології і кримінології в цілому; з позиції співвідношення з існуючою системою законодавства і вбудовування в механізми державного управління в цілому.

Також, на наш погляд, невирішеним є питання про розмежування близьких за змістом понять. У літературі зустрічаються три близькі поняття: соціальний (social) контроль, громадський (public) контроль і цивільний (civil) контроль. Пояснення відмінностей, на наш погляд, також пояснюється дискурсивністю соціального контролю, і, в меншій мірі, змістовними відмінностями. Так, при зверненні до пошукової системи РИНЦ (пошук за ключовими словами) термін «соціальний контроль» використовується в 670 публікаціях, при цьому робота з економічних наук, якщо класифікувати публікації за ступенем цитованості, знаходиться лише на двадцятому місці, і присвячена людського капіталу в будівельному виробництві.

Як ключове слово «громадський контроль» використовується в 1329 публікаціях, але в даній збірці економічний домен присутній вже в другій за цитованістю публікації, присвяченій громадському обговоренню та громадському контролю закупівель, що було новацією в законодавстві в період написання статті. У свою чергу, поняття «цивільний контроль» застосовується

як ключове слово тільки в 186 публікаціях, і серед них першою з економічного домену є публікаціям з питання вдосконалення державного управління.

Термін «громадянський контроль» використовується в роботі учасників проекту «Суспільний договір» і розглядається як «безпосереднє спостереження представниками громадянського актора за дотриманням законних прав та інтересів громадян в установах і органах державної влади і місцевого самоврядування, на підприємствах різної форми власності з метою припинення та / або недопущення порушення прав і законних інтересів громадян». Цивільний контроль доповнюється поняттям «громадський моніторинг», який передбачає «постійний, систематичний збір цивільним актором інформації». Як той, так і інший термін використовується як елемент «цивільних технологій», зокрема, стосовно державних послуг як «інструменти приведення до максимально можливої відповідності державної пропозиції і суспільного попиту» [4, с. 78].

Виходячи з вищевикладеного, слід виділити в рамках даного дослідження змістовні аспекти терміну соціальний контроль з точки зору неінституційного підходу стосовно контролю суспільства за якістю вироблених державних послуг і можливістю здійснення соціальних дій, що сприяють інституційному проектуванню. Оскільки багато державних послуг є вимушеними для споживача, а умови їх надання супроводжуються наявністю монопольного виробництва державним органом, – громадяни мають можливість оцінювати і контролювати вимоги до якості процесу надання послуги, тобто оцінювати зміст «процесу обслуговування». Отже, позбавлені можливості вибору споживачі можуть впливати на якість через соціальний контроль процесу відповідності існуючих умов надань послуг, зафіксованих в стандартах і адміністративних регламентах. При цьому підстави для скарг на якість обслуговування у споживачів можуть виникати лише при відмінності елементів процесу отримання послуги від зафіксованих у формальних документах параметрів.

Можна виділити наступні елементи соціального контролю стосовно до сфери виробництва державних послуг, які можуть реалізовуватися і проявлятися в ній:

- державно-бюрократичний (внутрішній), здійснюваний як безпосередньо самими державними органами, так і при зверненні споживачів про порушення їх прав до вищого керівництва установи;

- академічний, що формується в тому числі через культуру, зокрема, шляхом формування цінностей у суб'єктів, що взаємодіють в даній сфері, через індивідуальне та соціальне навчання, поширення кращих практик за допомогою семінарів, конференцій, публікацій і тощо;

- безпосередньо соціальний, що реалізується через інституціоналізацію масових практик і рутин, пов'язаних з процедурами зворотного зв'язку між виробниками і споживачами. Останній тип контролю і можливості по його інституціоналізації для вдосконалення якості державних послуг більш докладно досліджуються нами в рамках польового соціологічного дослідження.

Необхідно відзначити, що питання про оцінку якості та ефективності виробництва державних послуг є одним з ключових в теорії і практиці державного управління з позицій економіко-теоретичного підходу. При цьому в рамках економічної теорії бюрократії ключовою проблемою є неадекватність внутрішніх стимулів для чиновників, що призводить до зростання витрат впливу. Як наслідок, можуть виникати такі явища як «надвідповідність», копінг, що призводять до амбівалентних наслідків для суспільства. Варто відзначити, що за інших рівних умов при виборі тієї чи іншої інституційної альтернативи вирішення проблеми (зокрема, за допомогою організацій громадського або приватного сектора) визначальним є порівняння трансакційних витрат. Разом з тим, детальний аналіз даної проблеми виходить за рамки цієї статті, і визначити, виникає їх зростання або зниження можна тільки ординалістськи.

У розвинених країнах висока якість державних послуг забезпечується за рахунок механізму взаємодії стейкхолдерів (влади, населення, організацій

громадянського суспільства та бізнес-співтовариств), що дозволяє залучити споживачів в процеси стандартизації та контролю якості. Даний механізм є значущим елементом в ході реформ в дусі Нового державного менеджменту в країнах ОЕСР як інструмент зовнішнього (недержавного) тиску з боку споживачів на якість державних послуг. В описаних Дж. ЛеГранд чотирьох моделях надання державних послуг умова контролю якості державних послуг фактично реалізується з боку самих споживачів [28].

У багатьох регіонах України в умовах низької громадянської активності процес оцінки пов'язаний з маніпулюванням результатами контролю, а механізм оцінки носить бюрократичний і фрагментований характер. З позиції положень інституціональної теорії, це пов'язано зі сформованою системою формальних інститутів і механізмів досягнення цілей.

Варіанти забезпечення якості державних послуг розрізняються залежно від панівної парадигми в державному управлінні: бюрократичної, менеджеристської або веберівської. Залежно від ступеня розвитку громадянського суспільства, політичної конкуренції можуть бути створені передумови для залучення споживачів до процесу забезпечення якості в сфері виробництва державних послуг. При цьому останнє пов'язане з виникненням ряду складнощів як теоретичного, так і практичного характеру: проблемою раціонального невідання, лобізму, безбілетника тощо.

Значущим є питання соціальних вимог до якості в сфері виробництва державних послуг. До якості державних послуг ми підходимо не тільки з традиційної функціональної позиції, представлені в літературі, а як до інституціонального конструкту, що має три концептуальних рівня дискурсу (технологічний (нормативно-бюрократичний), академічний і суспільний).

У питаннях якості державних і муніципальних послуг є ряд невирішених методологічних проблем, в тому числі проблема вимірювання. Як демонструється в літературі, якість державних послуг асоціюється, як правило, «з задоволеністю якістю, надання послуг, ґрунтуючись на сукупності обставин здійснюваного процесу. Серед таких обставин: термін надання послуги, час

очікування в черзі, ввічливість і професіоналізм співробітників, умови прийому заявників тощо». Також часто різняться поняття «якість державних послуг» та «якість обслуговування», що, пов'язано з необхідністю розмежовувати об'єктивні можливості державних органів і наявністю ресурсних обмежень, а також з суб'єктивним сприйняттям споживачів якості, які визначаються в першу чергу роботою персоналу та керівництва державної установи.

Найчастіше суб'єктивний характер оцінки залежить від установок споживачів, їх очікувань, що визначає «чисельник» при оцінці ефективності виробництва державних послуг. У знаменнику – витрати суспільства на їх виробництво і надання, в тому числі трансакційні витрати державних органів і споживачів, з цим пов'язані. Щодо оцінок споживачами якості послуг «дані оцінки носять суб'єктивний характер, пов'язаний із загальним сприйняттям процесу отримання громадянами послуг та їх очікуваннями. У зв'язку з цим можна говорити про ефект послуги – ексклюзивне, специфічне враження, що формується на рівні почуттів, яке залишається у отримувача послуги після закінчення всіх дій з надання послуги та видачі її результату». Об'єктивність оцінки при цьому має забезпечити виконання стандартів надання послуг, але, як покажуть результати нашого дослідження, звернення до стандартів використовує лише незначне число споживачів.

Отже, стосовно до позначеної тематики, бар'єри інституціоналізації соціального механізму оцінки якості державних послуг можна класифікувати наступним чином:

- ресурсні, пов'язані з браком і похідних ресурсів, необхідних для вдосконалення системи оцінки;
- інформаційні, пов'язані з існуючою неповнотою і асиметрією інформації про особливості виробництва послуг, резервах оптимізації витрат і можливості споживачів в даному аспекті;
- інституційні, пов'язані з недосконалістю формальних інститутів (зокрема стандартів, адміністративних регламентів) і наявністю неформальних

інституційних обмежень. Останнє має серйозне значення як ключовий стримуючий фактор.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «якість», «управління якістю», «обслуговування», «Пенсійний фонд України»

Аналіз основних понять дослідження вважаємо за потрібне розпочати з уточнення змісту поняття «якість». Його еволюція сягає ще часів Аристотеля і узагальнена у працях Е.М.Векслера, В.М.Рифа, Л.Ф.Василевича. У навчальному посібнику “Менеджмент якості” [7, с. 13] актуалізована динаміка визначень понять якості (див. Додаток А).

Якість – складна категорія, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Поняття категорії якості

| Позиції | Поняття категорії якості |
|----------------------|--|
| Філософські | Суттєва визначеність об'єкта, відповідно до якої він відрізняється від іншого об'єкта. У свою чергу, визначеність об'єкта формується на основі окремих властивостей або їх сукупності. Властивість при цьому розуміється як спосіб прояву якості об'єкта стосовно інших об'єктів, з якими він може взаємодіяти |
| Соціальні | Ставлення окремих суб'єктів та/або усього суспільства до об'єкта. При цьому якість може розглядатись як категорія, яка залежить від рівня культури, релігійних та демографічних особливостей індивідуумів та суспільства у цілому (наприклад, сприйняття споживачами модних тенденцій в одязі) |
| Технічні (інженерні) | Технічні закономірності в утворенні та прояві фізичних, електромеханічних та інших технічних характеристик об'єктів однакового призначення |
| Правові | Сукупність властивостей об'єкта, що відповідає вимогам, які встановлені у нормативно-правових документах |
| Економічні | Результат задоволення потреб |

Аналізуючи наведені визначення, можна дійти висновку, що з поняттям категорії якості людина стикається в процесі своєї діяльності.

Багатозначність трактувань даного поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ. Але практично всіма авторами підкреслюється, що якість — це те, що задовольняє вимоги споживача з точки зору аналізу співвідношення «цінність - вартість».

Управління якістю здійснюється в рамках системи менеджменту якості. Система менеджменту якості (система якості) – це система менеджменту для керівництва й управління організацією стосовно якості [17, с. 15].

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2000 «Основні положення і словник» менеджмент якості – це скоординована діяльність з керівництва й управління організацією стосовно якості [46].

Менеджмент якості включає розробку політики та цілей в області якості, планування якості, управління якістю, забезпечення й поліпшення якості.

Управління (оперативне) якістю – частина менеджменту якості, спрямована на виконання вимог до якості. Іншими словами, під управлінням якістю розуміються методи й види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог щодо якості.

Управління містить у собі три елементи: суб'єкт управління, об'єкт управління і механізм управління. У ролі суб'єкта виступатиме персонал підприємства. Об'єктом управління є виробничий процес [25, с.16].

Для якості як об'єкта управління властиві всі складові управління: планування, аналіз, аудит і контроль.

Об'єктами управління якості можуть виступати: кінцевий продукт; проміжні продукти; технологічні процеси; управлінські процеси; трудові ресурси (кадри); сировина, матеріали, комплектуючі; безпека та екологія.

У процесі визначення сутності, «управління якістю» може розглядатись у двох аспектах:

1) як один із напрямів управлінської діяльності, що здійснюється в межах системи управління організацією та охоплює всі стадії життєвого циклу

продукції згідно з «петлею якості»; за таких умов він відповідає за своїм змістом термінові «менеджмент якості»;

2) як один з аспектів загального управління якістю, коли акцент робиться саме на оперативний рівень управління якістю, тобто діяльність, яка здійснюється в рамках операційної системи та яку спрямовано на запобігання виникненню дефектів за допомогою засобів та інструментів контролю.

Управління якістю (УЯ) – є процесом покращення усієї сукупності параметрів якості шляхом послідовного наближення їх характеристик до заданих параметрів з одночасним зниженням частоти та амплітуди їх коливань у межах цільових значень .

Під УЯ розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований процес дії на всіх рівнях на чинники і умови, які забезпечують створення товару належної якості і повноцінне його використання.

Управління будь-яким процесом, в тому числі й якістю, починається із визначення об'єктів, цілей, ресурсів та методів управління.

Механізм планування якості полягає в тому, що в результаті вивчення характеру і обсягу потреб, технічних і організаційних можливостей конкретної організації встановлюються планові завдання з якості. На цій основі розпочинається підготовка до виробництва нового продукту в необхідній кількості.

При забезпеченні якості порівнюється інформація про фактичні властивості продукції з нормативними, а також тими вимогами, які надходять від споживача. Тут спостерігаються два типи зворотних зв'язків: підтримка і забезпечення якості і відслідковування змін характеру потреб або зародження нових потреб.

Метою управління процесом підвищення якості є підвищення прибутковості та конкурентоспроможності підприємства за рахунок підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів, що можна оцінити за допомогою параметрів якості. (Для органів влади – підвищення

результативності та дієвості управління, забезпечення ефективної реалізації державної і регіональної політики).

На рівні бізнесових організацій, ідея підвищення якості і конкурентоспроможності може бути реалізована орієнтуючись на формулювання базових орієнтирів та цілей по трьох ієрархічних рівнях:

- на рівні організації: наміри, напрями, цілі діяльності стосовно якості, офіційно сформульовані та задекларовані вищим керівництвом організації у політиці якості;

- на рівні підрозділів: завдання, ресурси, критерії оцінювання діяльності, пов'язані із забезпеченням якості груп процесів, що спрямовані на створення конкретної продукції;

- на рівні персоналу: відповідальність, повноваження, відносини виконавців усіх рівнів щодо питань якості.

Поняття «обслуговування» слід розглядати у взаємозв'язку з виробничим процесом як систему, яка забезпечує ефективне внутрішнє виробництво. Коли обслуговування здійснюється для зовнішнього користувача або надається сторонньою організацією для внутрішнього забезпечення ефективної виробничої діяльності, то зазначене поняття об'єктивно набирає форми «сервісу» – надання послуг зовнішньому користувачу на комерційній основі, самостійна діяльність [26, с. 27].

Отже, поняття обслуговування охоплює нематеріальну та матеріальну сферу, містить послугу, яку надає конкретна особа, і матеріал – чим надає певну послугу, за допомогою чого надає відповідну послугу (див. рис.1.2) [24, с. 30].

Сутність послуги можна розглядати з різних точок зору: як економічну категорію, як сферу, як вид діяльності, як грошовий потік [14, с. 21].

Досить широкий огляд існуючих дефініцій цього поняття можна знайти у працях різних науковців. Але існуючі на сьогоднішній день визначення поняття «послуга» та їх угруповання за основними підходами наведено нижче (див. Додаток Б).

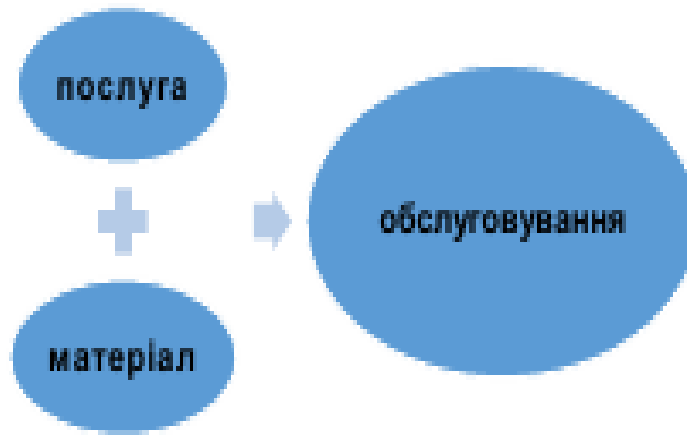


Рис.1.1. Схема формування категорії «обслуговування»

Інтерпретуючи поняття обслуговування та сервісу через сутнісне наповнення такої категорії, як послуга, можна стверджувати, що це діяльність, у процесі виконання якої в більшості випадків не створюється новий, раніше не існуючий продукт, а тільки змінюється стан або якість уже наявного. Деякі науковці дають таке визначення послуги – продукт сервісної діяльності, корисна дія або процес впливу на людину, її майно або навколишні умови, з метою задоволення її потреб. Потреба - те, що вимагає задоволення, стан залежності людини від зовнішнього середовища, і є основою мотивації поведінки людини [35, с. 190].

Дослідивши, пропонуємо авторське уточнення цих категорій. Обслуговування – це взаємовигідна діяльність, яку одна сторона може запропонувати іншій. У широкому значенні цього поняття, обслуговування можна розглядати як процес надання послуг. У вузькому – звести до сервісного обслуговування, що супроводжує продаж основного товару (послуги), надається безкоштовно, є однією з функцій маркетингу на підприємстві, що забезпечує зв'язок споживача з виробником і формує його лояльність [8, с. 28].

У свою чергу, термін «сервіс», маючи іншомовне походження, з англійської перекладається і як «послуга» і як «обслуговування» (service – праця, робота, послуга, сервіс, обслуговування, зв'язок, термін служби, сфера діяльності, установа, обслуговувати [16]), тому це поняття можна використовувати як синонім і до терміну «послуга», і до «обслуговування».

Разом з тим, вірніше було б під терміном «сервіс» розуміти комплекс безкоштовних та/або додаткових послуг, пов'язаних зі збутом і первинною експлуатацією товару/блага (дегустація, тестування, доставка, налагодження тощо).

Під поняттям «сервісне обслуговування» слід розуміти систему забезпечення, що дозволяє споживачеві раціонально експлуатувати придбаний товар (послугу). Як зазначено у праці, сервісне обслуговування – це сукупність функцій та видів діяльності підприємства, які забезпечують зв'язок «підприємство–споживач» і є необхідною складовою маркетингової комунікаційної політики підприємства [28, с. 35].

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню. У своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства [10].

А головним завданням Пенсійного фонду України є якісне надання пенсійних послуг громадянам з додержанням єдиних стандартів обслуговування, створення комфортних умов їх прийому.

Діяльність будь-якої держави спрямована на забезпечення належного рівня життя, безпеки і ефективної реалізації прав і свобод своїх громадян. Не є винятком і Україна, в Конституції якої зазначено, що її народ виступає носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в державі, його права і свободи – найвища цінність, а мета держави – забезпечити їх, створивши необхідні умови для цього на всіх рівнях державного управління.

Розглянемо нормативний зміст поняття «муніципальна послуга», виходячи з ключових його елементів, до яких відносяться:

- послуга як засіб досягнення результату;
- функція органу місцевого самоврядування, мета реалізації якого і є необхідним результатом;
- заявник як суб'єкт, який має право на муніципальну послугу;
- орган місцевого самоврядування як суб'єкт, наділений обов'язком по виконанню муніципальної послуги;
- правова основа, яка складається з норм законів, а також положень статутів муніципальних утворень.

Перший елемент – «послуга» має грецьке коріння і в даний час згадується в декількох нормативних актах різного рівня правового регулювання.

Наприклад, під послугою розумілася підприємницька діяльність, спрямована на задоволення потреб інших осіб, за винятком діяльності, що здійснюється на основі трудових правовідносин.

Послуги – це результат виробничої діяльності, здійснюваної на замовлення відповідно до попиту споживача з метою зміни стану споживаючих одиниць (або фізичного чи інтелектуального стану самого споживача) або сприяння обміну продуктами або фінансовими активами.

Існують і інші трактування терміну «послуга» з різними правовими забарвленнями, як, наприклад, «консультаційні послуги», під якими розуміються послуги з надання роз'яснень, рекомендацій та інших форм консультацій, включаючи визначення і (або) оцінку проблем і (або) можливостей особи, з управлінських, економічних, фінансових (у тому числі податкових і бухгалтерських) питань, а також з питань планування, організації та здійснення підприємницької діяльності, управління персоналом тощо.

У деяких муніципальних правових актах також була зроблена спроба дати визначення поняття «послуги». Зокрема, передбачалося визначення поняття «послуги муніципальних організацій» через здійснення підприємницької та іншої діяльності, що приносить дохід.

У юридичній літературі також можна знайти спроби дати визначення даного поняття. Це пов'язано з тим, що вчені не завжди підтримують

законодавця в обов'язковому наділенні тому чи іншому явищу визначенням [15, с. 27-31]. У зв'язку з цим виникає безліч інших трактувань та підходів до термінологічної визначеності тих чи інших понять. Не стала винятком і «послуга». Так, ряд вчених нероздільно пов'язують цей термін з іншим, схожим за сутністю, але більш об'ємним по змісту терміном «робота» [33]. Цікавим є той факт, що дані терміни поділяють деякі автори, які стверджують, що робота та послуга виражені діяльністю, тільки в першому випадку вона має матеріальний вираз і може бути реалізована для задоволення потреб організації і (або) фізичних осіб, а в другому – НЕ має матеріального вираження, реалізується і споживається в процесі здійснення цієї діяльності. І як слушно зауважує С.О. Васильєв: «...суть послуги, її мета становить безпосередньо сама діяльність з реалізації цієї послуги, можливий матеріальний результат тут є супутнім елементом на відміну від роботи, де відповідний результат якраз має визначальне значення (це, наприклад, будівництво приміщення за договором будівельного підряду)» [6].

Таким чином, сама по собі послуга означає результат, отриманий за допомогою взаємодії між двома суб'єктами, коли перший здійснює дію (дії) по запиту (прохання) другого суб'єкта.

Говорячи про функції органу місцевого самоврядування (другий елемент нормативного змісту поняття «муніципальна послуга»), слід враховувати, що органи місцевого самоврядування здійснюють повноваження тільки з питань, що входять в предмет муніципальної діяльності [33], тобто тим, які відносяться до безпосереднього забезпечення життєдіяльності населення на території відповідного муніципального утворення. Наприклад, муніципальні послуги можуть надаватися в сферах будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства, розпорядження муніципальним майном, земельних відносин та культури. Перераховане не є вичерпним переліком усіх можливих муніципальних послуг, при цьому необхідно відзначити, що для кожного муніципального утворення такий перелік буде індивідуальним.

Варто додати, що порядок надання муніципальної послуги, а також стандарти її надання регламентуються відповідним адміністративним регламентом, який затверджується у формі нормативно-правового акту органу виконавчої влади, виконавчого органу державної влади або органу місцевого самоврядування.

Замовлення таких послуг здійснює заявник, під яким розуміється фізична або юридична особа, або уповноважений представник, яка звернулася із запитом (усно, письмово або за допомогою інтернет-приймальні) про надання йому муніципальної послуги в орган, уповноважений на це, або до відповідних організацій (наприклад, багатофункціональні центри надання державних і муніципальних послуг). Важливо відзначити, що заявником не може бути державний орган і його територіальні підрозділи, інші органи місцевого самоврядування.

Відповідно, кажучи про суб'єкт, що має право здійснювати муніципальні послуги, ми маємо на увазі сам орган місцевого самоврядування. Під органом місцевого самоврядування розуміється обирається безпосередньо населенням і (або) утворений представницьким органом муніципального утворення орган, наділений власними повноваженнями у вирішенні питань місцевого значення.

Правова основа надання муніципальних послуг складається з норм законів, а також положень статутів муніципальних утворень. У положеннях статутів муніципальних утворень прописується, як правило, можливість надання муніципальних послуг, а також даються повноваження представницьким органам муніципальних утворень за твердженням їх переліку.

На думку автора, не варто обмежуватися лише цими правовими актами. В першу чергу, будь-яку основу суспільних відносин в Україні формує сукупність конституційних положень [43], в досліджуваному випадку сукупність положень, які визначають обов'язки органів публічної влади в галузі забезпечення прав і свобод людини і громадянина в державі, які обумовлені конституційними завданнями, функціями і обов'язками держави в даній сфері [5, с. 49].

В результаті ми маємо наступний нормативний зміст поняття державна послуга: результат реалізації запиту, що стосується муніципальної діяльності, що надійшов від фізичної (юридичної) особи до органу місцевого самоврядування відповідно до положень законів, а також положень статутів муніципальних утворень.

1.3. Принципи та методи дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України

Для того, щоб наше дослідження було науковим, необхідно використовувати певну методологію.

Логіка наукового дослідження відображає певні наукові принципи. Сутність принципу об'єктивності полягає в тому, що сам історичний процес вивчається шляхом критичного аналізу історичних джерел, що є безпосереднім адекватним відображенням у різноманітних формах минулого щодо поглядів на розвиток проблем та становлення системи управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Наступний принцип – принцип історизму. Сутність принципу історизму відіграє визначальну роль в процесі висвітлення концепції компетентності в публічному управлінні та адмініструванні, конституювання і трансформації соціально-управлінської теорії в той чи інший історичний період, дослідження місця і значення управління якістю державних послуг тощо.

Системний принцип у нашому аналізі допоможе провести комплексне дослідження феномена управління якістю державних послуг, що розглядається нами як система, як єдине ціле з узгодженим функціонуванням усіх елементів і частин.

Принцип комплексності при дослідженні категорій і понять, які використовуються у науковій розвідці, дає повний розгляд головних характеристик. Тільки у такому випадку вони наповнюються конкретним змістом і одержують визначений соціальний зміст.

У дослідженні застосовується і принцип сходження від абстрактного до конкретного, який передбачає виділення у конкретному двох сторін: по–перше, чуттєво–конкретного, власне дійсності, яка виступає вихідним пунктом наукового дослідження; по–друге, конкретного у мисленні, яке виступає як процес синтезу після розчленування цілого на окремі сторони, елементи, їх відокремленого дослідження та наступного вивчення в усьому комплексі взаємозв’язків і єдності різноманітних проявів з численними визначеннями якості державних послуг.

Методологія (від грецького – слово, поняття, вчення) система принципів і способів організації і побудови теоретичної і практичної діяльності, а також вчення про цю систему, система спеціально апробованих правил і нормативів пізнання і дії, які співвідносяться із властивостями і законами дійсності. Методологічну основу дослідження даної теми складає комплекс методологічних підходів, зокрема системний підхід, який аналізує компетентність та шляхи її покращення для оптимізації та ефективності її застосування.

Структурно–функціональний підхід передбачає дослідження внутрішньої будови системи якості послуг, котрі складаються із множини взаємопов’язаних елементів, яка забезпечує цілісність системи.

Соціально–комунікаційний підхід, що являє собою обмін між людьми або іншими соціальними суб’єктами цілісними знаковими повідомленнями, у яких відображені інформація, знання, ідеї, емоції тощо, обумовлений цілим рядом соціально значимих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, прийнятих у даному суспільстві. Це означає саму систему діалогу між державним службовцем та клієнтом, якому потрібна допомога.

Слід вказати загальнологічні методи, які застосовуються у нашій роботі.

Аналіз і синтез – взаємообумовлені методи пізнання. Аналіз – мисленеве розчленування цілісного предмета на його частини, виділення окремих ознак, властивостей предмету і вивчення їх як певних елементів цілого. Аналітичний метод спрямований на визначення внутрішніх тенденцій і можливостей предмету. У нашій роботі даний метод застосовуються для дослідження

особливостей вітчизняних систем управління якістю державних послуг. Синтез – зворотній процес – мисленеве поєднання в єдине ціле розчленованих частин предмету. Синтетичний підхід в процесі пізнання передбачає, вміння побудувати цілісний образ, модель досліджуваного предмета. Даний метод доцільно використовуються при дослідженні функцій Пенсійного фонду України.

Індуктивний і дедуктивний методи пізнання – загальні види розумових міркувань, взаємопов'язані методи пізнання. Дедукція – перехід від більш загального знання до менш загального. Даний метод наукового пізнання застосовується для дослідження уточнення понять, генези розгляду терміну послуга. Індукція – загальний висновок, що робиться, виходячи зі знання про загальне чи часткове, тому доречно такий метод застосували при аналізі системи управління якістю державних послуг в Україні.

Емпіричним методом дослідження обраної теми став контент–аналіз. Контент–аналіз (англ. content – зміст) – це формалізований метод інтерпретації текстів та образів. За його допомогою можна зібрати докупи мозаїчно розсіяні фрагменти змісту – окремі факти, посилання на цінності й зразки поведінки – і переструктурувати їх так, як цього потребує аналітик. Спираючись на контент–аналіз, аналітик здатний виявити впорядкованість фрагментів змісту за частотою виникнення їх у текстах мас–медіа, тобто їхню рангову структуру. Він спроможний також відобразити взаємозв'язки, спільну наявність цих елементів змісту в текстах або образах і визначити їхню асоціативну структуру. Проте висновки вже не поширюватимуться на установки комунікатора або очікувані ефекти впливу змісту на публіку. Значною мірою вони стосуються того, як соціально важлива інформація репрезентована у масовій комунікації, чи здатна вона брати участь у соціалізації індивідів та груп, формувати громадську думку, слугувати соціуму в якості культурних індикаторів. На основних принципах дослідження будуються найголовніші підходи та методи наукової розвідки.

Отже, за допомогою використання сукупності вищезгаданих принципів та методів можна чітко визначити та дослідити теоретичні аспекти проблеми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України.

Підсумовуючи перший розділ, слід вказати, що проблема якості є актуальною для всіх країн, галузей, установ і організацій, є багатогранною і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний і організаційний аспекти.

Під управлінням якістю розуміють систему методів і видів діяльності, направлених на виконання вимог і очікування споживача послуг щодо якості самого продукту (послуги) та напрямків її забезпечення.

Якість обслуговування клієнта стає одним із важливих чинників, які вирізняють підприємства у конкурентній боротьбі. Пропонування послуг бажаної якості вимагає застосування не лише відповідних чинників, процедур, прийомів та технології, а також відповідного рівня кваліфікації працівників.

Клієнти стають все більше вимогливими і прагнуть щораз вищого стандарту обслуговування.

Практика засвідчує: якщо в організації не будуть вироблені чіткі цілі та політика якості, не буде визначена відповідальність керівництва та не створена мотивація персоналу до поліпшення результатів діяльності, то досягти ефективності функціонування систем управління якістю в організації теж буде неможливим. Значну роль в підвищенні якості послуг відіграють стандарти, які є організаційно-технічною основою систем якості.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

2.1. Основні напрямки діяльності щодо обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню. У своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

Основними завданнями Пенсійного фонду України є:

- реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;
- внесення пропозицій Міністрові соціальної політики щодо забезпечення формування державної політики із зазначених питань;
- виконання інших завдань, визначених законом [10].

Виконуючи поставлені завдання, Пенсійний фонд України здійснює зокрема таку діяльність:

- узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, нормативно-

правових актів міністерств та в установленому порядку подає їх Міністрові соціальної політики;

- здійснює керівництво та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;

- вивчає та аналізує ситуацію у сфері пенсійного забезпечення, забезпечує проведення щорічних актуарних розрахунків фінансового стану системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;

- розробляє проект бюджету Пенсійного фонду України та подає його Міністрові соціальної політики для внесення в установленому порядку на розгляд Кабінетові Міністрів України, здійснює ефективний розподіл фінансових ресурсів для пенсійного забезпечення, складає звіт про виконання бюджету Пенсійного фонду України;

- формує та веде реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

- організовує, координує та контролює роботу територіальних органів щодо:

- забезпечення додержання підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності та громадянами України, іноземцями та особами без громадянства, які на законних підставах перебувають на території України, вимог актів законодавства про пенсійне забезпечення;

- забезпечення надходжень від сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування, інших коштів, ведення обліку їх надходжень відповідно до законодавства;

- внесення відомостей до реєстру застрахованих осіб та їх використання;

- здійснення контролю за додержанням вимог законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, правильністю нарахування, обчислення, повнотою і своєчасністю сплати страхових внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування та інших платежів, за достовірністю поданих відомостей про осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, призначенням

(перерахунком) і виплатою пенсій, щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці та іншими виплатами, які згідно із законодавством здійснюються за рахунок коштів Пенсійного фонду України, інших джерел, визначених законодавством;

- стягнення у передбаченому законодавством порядку своєчасно не нарахованих та/або не сплачених сум страхових внесків та інших платежів;

- застосування фінансових санкцій, передбачених законом;

- призначення (перерахунку) і виплати пенсій та щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці;

- забезпечення своєчасного і в повному обсязі фінансування та виплати пенсій, допомоги на поховання та інших виплат, які згідно із законодавством здійснюються за рахунок коштів Пенсійного фонду України та інших джерел, визначених законодавством;

- обліку коштів Пенсійного фонду України, ведення статистичної та бухгалтерської звітності;

- надання страхувальникам та застрахованим особам інформації, визначеної законодавством;

- забезпечує проведення конкурсного відбору банків, які здійснюють виплату та доставку пенсій;

- вживає відповідно до законодавства та міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, заходів до переказування пенсій громадянам України, які виїхали на постійне місце проживання за кордон, та виплати пенсій пенсіонерам іноземних держав, які постійно проживають в Україні;

- здійснює у межах повноважень, передбачених законом, контроль за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України, інших коштів, призначених для виплати пенсій та щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці;

- аналізує та прогнозує надходження коштів від сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, організовує взаємодію та

обмін інформацією з питань нарахування та сплати єдиного внеску, персоніфікованого обліку надходжень від його сплати, розрахунку показників середньої заробітної плати працівників для призначення пенсії;

- організовує професійну підготовку та підвищення кваліфікації працівників Пенсійного фонду України, узагальнює та поширює прогресивні форми і методи роботи;

- проводить у межах повноважень, передбачених законом, інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення;

- здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю Пенсійного фонду України, його територіальних органів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Пенсійного фонду України [10].

Як бачимо діяльність щодо обслуговування громадян є одним з багатьох напрямків діяльності Пенсійного фонду України. Ці функції покладені на такий структурний підрозділ ПФУ як управління обслуговування громадян.

Як зазначається в Положенні про Пенсійний фонд України, управління обслуговування громадян є самостійним структурним підрозділом Головного управління Пенсійного фонду України, що підпорядковується начальнику Головного управління. Робота управління спрямовується та координується Першим заступником начальника Головного управління [32].

Цей орган має таку структуру:

- Відділ методології та організації роботи з обслуговуванням громадян;
- Відділ розгляду звернень;
- Обласні (міські, районні) відділи обслуговування громадян (сервісні центри).

У своїй діяльності управління керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами Президента України, актами Кабінету Міністрів України, Положенням про Пенсійний фонд України, Положенням про головні управління Пенсійного фонду України в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, іншими нормативно-

правовими актами, постановами правління, наказами Пенсійного фонду України (далі – Фонд) та Головного управління, цим положенням.

Управління організовує діловодство в порядку, передбаченому законодавством України.

З метою виконання функцій, покладених на управління, управління та відділи управління взаємодіють з місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, об'єднаними територіальними громадами, іншими органами державної влади згідно із чинним законодавством.

Діяльність управління здійснюється з урахуванням річного плану Головного управління та щоквартальних планів роботи управління.

Цитованим Положенням визначаються завдання, функції, права та обов'язки управління. Так, основним завданням управління є забезпечення реалізації державної політики з обслуговування застрахованих осіб; осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії; осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб з метою вирішення питань, з якими вони звертаються до органів Пенсійного фонду.

Відповідно до свого основного завдання управління виконує такі функції:

– Забезпечує організацію роботи з надання послуг та електронних послуг, відповідно до вимог Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».

– практичне застосування чинного законодавства з питань прийому документів.

– Здійснює прийом та роз'яснює громадянам, які виявили бажання звернутись (або звернулись) на особистий прийом до Головного управління, про порядок розгляду питань, з якими вони звертаються до Головного управління.

– Надає особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду, загальну інформацію, консультації та роз'яснення про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування

яких здійснюється Головним управлінням, ведення обліку (коригування відомостей) про осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

– Надає особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду, зразки та бланки заяв, інших документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій.

– Приймає та реєструє (у відповідному програмному комплексі чи журналі) заяви та документи, передбачених Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій.

– Приймає документи для реєстрації користувачів електронних послуг на веб-порталі Пенсійного фонду України та інших новітніх форм інформування;

– Проводить виїзні прийоми та виїзди мобільних груп до громадян з обмеженими можливостями та громадян, яким виповнилося 80 і більше років.

– Здійснює прийом, реєстрацію, облік, видачу та зберігання пенсійних посвідчень. Повідомляє пенсіонерів про можливість отримання пенсійного посвідчення.

– Здійснює реєстрацію виписок з актів огляду МСЕК про встановлення інвалідності та направлення листів громадянам, визнаним вперше інвалідами щодо умов призначення пенсій по інвалідності.

– Видає особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду, повідомлення про розмір пенсії, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення.

– Надає можливість перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування.

– Письмово інформує, на підставі повідомлень структурних підрозділів Головного управління (управління інформаційних систем та електронних реєстрів, управління застосування пенсійного законодавства, управління з питань виплати пенсій), громадян про набуття права на призначення пенсії та порядок її призначення, про можливість та умови переходу на інший вид пенсії;

про призначення пенсії, її розмір, порядок виплати або відмову у призначенні (перерахунку) пенсії; відмову у призначенні допомог, недоотриманої пенсії, припинення виплати пенсії та порядок оскарження прийнятих управлінням рішень.

- Надає іншу, згідно з компетенцією управління, довідкову інформацію.

- Надає допомогу особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду, у витребуванні документів, необхідних для призначення пенсій та допомог, перерахунків, переведення з одного виду пенсії на інший, поновлення виплати раніше призначених пенсій тощо.

- Ініціює проведення перевірок обґрунтованості видачі документів, наданих для оформлення пенсій відповідно до законодавства.

- Забезпечує роботу щодо інформаційно–роз’яснювальне обслуговування громадян з питань пенсійного забезпечення шляхом проведення телефонної «гарячої лінії», «дзвінка ввічливості».

- Веде облік одержувачів послуг, здійснює підготовку звітності з питань, віднесених до компетенції управління.

- Здійснює моніторинг та оцінку якості обслуговування, вживає заходів щодо виявлення проблемних аспектів та необхідних корекційних дій.

- Узагальнює, аналізує та готує інформаційні та аналітичні матеріали з питань, віднесених до компетенції управління, вносить пропозиції щодо удосконалення роботи.

- Бере участь у проведенні контрольних заходів щодо організації прийому громадян.

- Організовує проведення навчання спеціалістів управління з метою підвищення рівня їх професійної кваліфікації та уповноваженими особами страхувальників.

- В межах своєї компетенції бере участь у проведенні семінарів, інших навчальних заходів з працівниками управління та уповноваженими особами страхувальників.

– У межах своєї компетенції розглядає та бере участь у розгляді звернень, заяв, скарг громадян, підприємств, установ, організацій, виявляє та усуває причини, що призводять до подання громадянами скарг та повторних звернень.

– Бере участь у проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи з питань пенсійного забезпечення, в тому числі через засоби масової інформації.

– Забезпечує виконання вимог законодавства про запобігання корупції.

– Забезпечує в межах своєї компетенції дотримання законодавства про інформацію, доступ до публічної інформації та персональних даних.

– Проводить роботу з ведення діловодства, формування, укомплектування, зберігання, обліку, використання, інвентаризації документів та справ управління.

– Проводить систематизацію законодавства з питань, віднесених до компетенції управління.

– Здійснює інші функції, визначені нормативно-правовими актами, з питань, віднесених до компетенції управління.

Ці функції розподілені між структурними підрозділами управління.

Також управління має право:

– Запитувати та одержувати від структурних підрозділів Головного управління відомості, довідки, статистичні дані, розрахунки та інші матеріали, необхідні для вирішення питань, віднесених до компетенції управління.

– Одержувати в установленому порядку від службових осіб Головного управління, від державних органів, органів місцевого самоврядування, страхувальників або уповноважених ними осіб документи та інформацію, необхідні для виконання покладених на управління функцій, мати доступ до діючих та архівних пенсійних справ, інформаційних комп'ютерних систем призначення і виплати пенсій, реєстру застрахованих осіб і страхувальників.

– Брати участь у нарадах, інших заходах з питань, що належать до компетенції управління.

– Вносити начальнику Головного управління пропозиції з питань удосконалення роботи, підвищення ефективності державної служби.

– Здійснювати внутрішній контроль за виконанням завдань, які відносяться до компетенції управління, в тому числі шляхом участі в контрольних заходах.

– Відповідно до чинного законодавства створювати, збирати, обробляти, зберігати та знищувати інформацію на паперових та електронних носіях, необхідну для здійснення повноважень управління, а також надавати зазначену інформацію, використовуючи для цього систему електронного документообігу, автоматичні засоби управління, електронний цифровий підпис.

– Відповідно до чинного законодавства вживати заходів у разі необхідності внесення змін або виправлень до інформації, що міститься в Єдиному державному реєстрі застрахованих осіб.

– Скликати наради для організації належного виконання покладених завдань.

– Користуватися інформаційними базами даних органів державної влади, доступ до яких передбачений законодавством та технічними засобами у визначеному чинним законодавством порядку.

Та має інші права, передбачені чинним законодавством.

Управління зобов'язане:

1. Дотримуватися Конституції та законів України, діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України, поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина, дотримуватися принципів державної служби та правил етичної поведінки;

2. Забезпечувати в межах наданих повноважень ефективне виконання завдань і функцій, покладених на управління; сумлінно і професійно виконувати посадові обов'язки, обов'язково використовувати державну мову під час виконання посадових обов'язків;

3. Забезпечувати дотримання вимог щодо збереження інформації з обмеженим доступом та персональних даних осіб, що стали відомі у зв'язку з

виконанням обов'язків державної служби, а також іншої інформації, яка відповідно до закону не підлягає розголошенню;

4. Надавати публічну інформацію в межах, визначених законодавством.

5. Невідкладно інформувати начальника Головного управління та/або його заступників у разі:

– ознак шахрайства, корупційних правопорушень та порушень, пов'язаних із корупцією, або нецільового використання бюджетних коштів, марнотратства, зловживання службовим становищем та інших порушень фінансово-бюджетної дисципліни, які призвели до втрат чи збитків, з наданням рекомендацій щодо вжиття необхідних заходів;

– виникнення обставин, які перешкоджають виконанню управлінням його обов'язків;

– ненадання відповідними підрозділами Головного управління або службовими особами документів, інших матеріалів, необхідних для вирішення питань, віднесених до компетенції управління;

– покладення на управління виконання завдань, що не належать до функцій управління чи виходять за його межі;

6. Постійно підвищувати рівень професійної компетентності та удосконалювати організацію службової діяльності;

7. Додержуватися вимог законодавства у сфері запобігання і протидії корупції;

8. Запобігати виникненню реального, потенційного конфлікту інтересів під час проходження державної служби.

Належне виконання функцій управління щодо обслуговування громадян забезпечується такими принципами організації керівництва установою:

– Управління очолює начальник управління, який є державним службовцем, призначається на посаду начальником Головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством) та звільняється з посади начальником Головного управління.

– Посаду начальника управління обіймає особа, яка має вищу освіту не нижче ступеня магістра, досвід роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіти державною мовою.

Начальник управління:

– Безпосередньо здійснює керівництво управлінням, спрямовує його діяльність, організовує, забезпечує та контролює виконання функцій, покладених на управління відповідно до законодавства, внутрішнього службового розпорядку, визначає порядок роботи управління, розподіляє роботу між відділами, несе персональну відповідальність та звітує перед начальником Головного управління або особою, що виконує його обов'язки, про виконання покладених цим положенням на управління завдань.

– Підписує документи, в межах повноважень управління, а також візує документи, що подаються начальнику Головного управління, його заступникам.

– Розподіляє обов'язки начальників відділів та, в межах своїх повноважень, дає їм доручення, які є обов'язковими до виконання.

– Вносить керівництву Головного управління пропозиції щодо призначення, переміщення, звільнення, встановлення доплат, надбавок та матеріальної допомоги, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників управління.

– Забезпечує відповідно до законодавства захист інформації з обмеженим доступом, а також контроль за її збереженням в управлінні.

– Представляє управління у відносинах з підприємствами, установами, організаціями в межах, установлених законодавством.

– Забезпечує ефективне використання та зберігання закріпленого за управлінням майна.

– Виконує інші повноваження, які належать до компетенції управління, відповідно до чинного законодавства.

Начальник управління має заступника, який є начальником відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян та, у разі відсутності начальника управління виконує його обов'язки. Повноваження заступника начальника управління – начальника відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян визначаються його посадовою інструкцією.

Відділи, що є у складі управління, очолюють начальники відділів, які є державними службовцями та призначаються на посаду начальником Головного управління за результатами конкурсу (крім випадків, визначених законодавством). Начальник відділу звільняється з посади начальником Головного управління.

Начальник відділу повинен мати вищу освіту не нижче ступеня магістра, досвід роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіти державною мовою. Повноваження начальників відділів визначаються їх посадовими інструкціями.

Робота управління організовується згідно з Правилами внутрішнього службового розпорядку Фонду.

Працівники управління є державними службовцями, приймаються на посаду та звільняються з неї начальником Головного управління у встановленому законодавством порядку. Службові обов'язки та кваліфікаційні вимоги до працівників управління визначаються їх посадовими інструкціями, які затверджуються першим заступником начальника Головного управління за поданням начальника управління.

Управління для виконання покладених на нього завдань забезпечується відповідними приміщеннями, засобами зв'язку, комп'ютерною технікою, іншим обладнанням та матеріалами. Для виконання покладених на нього завдань управління має право використання службового автотранспорту Головного управління в порядку, визначеному керівництвом Головного

управління. Для забезпечення виконання завдань, покладених на управління, в кошторисі витрат на утримання апарату Головного управління передбачаються відповідні видатки.

2.2. Фактори якості обслуговування в органах Пенсійного фонду України

Оскільки система надання державних послуг характеризується негнучкістю до переваг споживачів, то незадоволеність споживачів умовами надання послуг виражається в конкретних практиках, що здійснюються працівниками центрів по відношенню до споживачів. В даному випадку прикладами подібних дій можуть служити: відмови, затримки, нав'язування додаткових послуг.

До ключового фактору, що впливає на ймовірність подібних дій, відноситься інформаційна відмінність між фактичним рівнем знань споживачів державних послуг і номінальними параметрами оцінки їх дій з боку фахівців багатофункціональних центрів. Така ситуація відбувається тоді, коли отримання інформації про отримання послуги вимагає значних витрат, що не дозволяє узгодити прийняті регламенти з інтересами споживачів.

Першим фактором є кількість споживачів: чим їх більше, тим складніше встановити зв'язок між регламентами та інтересами споживачів. Крім того, кількість споживачів визначає розмір квазігруп, отже, внутрішню соціальну архітектуру центру, характер неформальних взаємин між фахівцями і споживачами. Більшість споживачів схили нести додаткові витрати для поїздки в більш віддалений центр, аргументуючи це сприятливим соціальним кліматом. При цьому в «популярних» у споживачів центрах відзначається відсутність великого скупчення людей і можливість отримати послугу на самоті.

Другий фактор – інтерпретативна раціональність споживачів. Статеві вікова структура споживачів демонструє переважання громадян жіночої статі, які неминуче включені в існуючі соціально-культурні поля. Отже, будь-які

інституційні зміни піддаються суб'єктивно-груповій інтерпретації з боку споживачів, з присвоєнням їм оціночних індексів. При цьому багато хто з громадян може не піддавати певне рішення власній критичній оцінці, а покладатися на групову думку, схильні до поширення і спотворення через механізм неформальної взаємодії.

До третього фактору слід віднести час отримання послуги. Специфікою роботи центрів є неузгодженість з режимом праці та відпочинку більшості споживачів, яка тягне до утворення стресових ситуацій. При цьому регламенти надання послуги зобов'язують фахівців бути ввічливими навіть з найнекомунікабельнішими і грубими споживачами. В результаті фахівці часто зазнають стресових ситуацій, може виникнути відчуття незадоволеності.

Четвертим фактором виступає диверсифікація роботи фахівців. Зважаючи на специфіку діяльності консультантів центру державних послуг виникають випадки перетину різних видів робіт: спілкування зі споживачем, складання звітів, спілкування з керівником тощо. При цьому відповідність роботи фахівця вимогам регламенту надання послуг по кожному з основних обов'язків виключає якість виконання допоміжних робіт в рамках посадових обов'язків і заданих тимчасових обмежень.

У зв'язку з цим виникає ряд проблем. По-перше, неможливо поширити загальну систему оцінки рівня задоволеності на всі групи споживачів. По-друге, впровадження нової системи оцінки (в тому числі, соціального контролю) можливо лише при зміні існуючих регламентів надання послуг.

Основними умовами, що визначають готовність споживачів брати участь в забезпеченні контролю, включає в себе механізми обслуговування, що визначають трансакційні витрати для споживачів.

В інституційному аспекті (пропозиції щодо вдосконалення формальних та неформальних інститутів): «менталітет не скаржитися», «менше папірців», «зменшення бюрократизму», «дуже багато паперової тяганини», «менше бюрократії», «скоротити кількість документів для різних послуг» та ін. Останні пункти стосуються зовнішніх для процесу обслуговування факторів, однак і

можуть бути предметом соціального контролю, оскільки ряд процедур можна було б спростити в рамках узгодження інтересів державних органів і споживачів в процесі вироблення адміністративних регламентів.

Інформаційні: «побільше сповіщати суспільство про державні послуги, роз'яснювати їм», «підвищити прозорість державних послуг», «розмістити інформацію в соціальних мережах» та ін.

Емоційні: «більше уваги на пенсіонерів з боку держави», «поліпшення підходу до пенсіонерів», «менше черг за талонами, немає єдиної системи», «немає ніяких побажань, тому що це нічого не змінить», «немає побажань, все влаштовує», «немає сенсу в побажаннях, тому що все одно нічого не зміниться» та ін.

В залежності від наявності інформації та готовності по її отриманню можна виділити наступні групи споживачів:

- поінформовані споживачі (які заявляють, що вони добре знають законодавство і свої права);
- раціонально неуважні споживачі (не вивчають інформацію в принципі, які сподіваються на допомогу співробітників);
- економні (з позицій мінімізації зусиль з отримання інформації) – прагнуть мінімізувати час отримання послуги, і, для цього збирають необхідну інформацію до моменту приходу в заклад.

Ефективність функціонування і взаємодія всіх рівнів влади є найважливішим організаційним завданням щодо підвищення якості надання державних та муніципальних послуг. Тому ключовою виступає проблема оцінки ефективності і результативності державних (муніципальних) послуг. Сучасний економічний словник трактує ефективність як відносний ефект, результативність процесу (операції, проекту), що визначаються як відношення ефекту, результату до витрат і витрат, який зумовив і забезпечили його одержання. У класичному ж розумінні ефективність виступає категорією, що характеризує відношення результату реалізації цільової функції системи до витрат на її реалізацію. На наш погляд, таке трактування враховує тільки

економічний аспект даної категорії. На сучасному етапі система державного і муніципального управління є багатогранною і поєднує в собі так само соціальну, політичну та екологічну складові [14].

Система надання державних і муніципальних послуг є порівняно новим явищем для нашої країни. У зв'язку з цим поки що існують законодавчі та управлінські недоробки, зокрема через множинного спектру послуг населенню послуг, їх специфічними особливостями і адміністративних бар'єрів.

Часто зустрічається підхід до оцінки ефективності державного управління, на основі оцінки критеріїв планованої ефективності державної програми: критерії економічної та соціальної ефективності [15].

Методика оцінки ефективності державної програми передбачає необхідність проведення оцінок:

- 1) ступеня досягнення цілей і рішення задач підпрограм і державної програми в цілому;
- 2) ступеня відповідності запланованого рівня витрат і ефективності використання коштів федерального бюджету;
- 3) ступеня реалізації заходів.

Таким чином, стосовно державних програм в якості основного підходу до вимірювання ефективності прийнятий цілеорієнтований підхід, що дозволяє оцінювати її соціально-економічну складову.

Існують різні методики оцінки державних послуг. Візьмемо, наприклад методику, розроблену А.Н. Луньовим і Н.Б. Пугачовою [14]. Метою даної методики є визначення ефективності тих заходів щодо забезпечення населення доступним і якісним набором державних і муніципальних послуг, які надаються регіональними та муніципальними органами влади та їх відомствами.

За основні критерії оцінки якості були взяті:

- 1) рівень якості державних (муніципальних) послуг, який характеризує своєчасність і оперативність надання, відповідність певним стандартам з надання послуги, адміністративному регламенту і запит заявника);

2) рівень доступності державних (муніципальних) послуг, який враховує такі аспекти, що показали відмінні результати при очікуванні і отриманні послуги, простий, раціональний, контактний, а також відкритий і прозорий характер процесу надання послуги та її ефективність;

3) рівень проявляється споживачем послуги довіри до органу, який надає послугу [14, с. 90].

Оцінка, із застосуванням вищевказаних критеріїв, здійснюється за допомогою комплексного показника $Q = Q1 + Q2 + Q3$, що розраховується в балах.

Всі перераховані вище показники і критерії в результаті перераховуються в сукупну величину і переводяться за допомогою встановленої цією методикою, бальної системи у вид коефіцієнтів, що показують рівень якості процесу надання державних (муніципальних послуг) комплексно і індивідуально по кожному показнику, яким критерієм.

Для прогнозування показників застосовується метод експертних оцінок складових елементів як якості, так і доступності послуг державного органу. Експертні значення, що виходять в результаті оцінки, показують значення кожного елемента, який характеризує рівень для певного критерію. Ці значення відносяться до постійних величин, кількісно визначають максимальне значення, яке приймається кожним з елементів, того критерію, який піддається оцінці. Змінні ж величини виражаються коефіцієнтами використання елементів того критерію, до складу якого вони входять (наприклад: кількість звернень, випадків надання послуг, споживачів, видів послуг, скарг, рекламацій).

Розглянуту методика можна охарактеризувати як комплексну, що враховує більшість основних показників, що дозволяє оцінити не тільки якість і ефективність надання державних і муніципальних послуг на даний момент, але і ступінь можливих прогнозів, побудованих на основі отриманих результатів, необхідних для підвищення ефективності діяльності державних органів.

З іншого боку, у методики спостерігається ряд серйозних недоліків:

– відсутність показників фінансової (бюджетної) ефективності;

- дана методика не дозволяє в повній мірі оцінити якість наданої послуги в електронному вигляді;
- відсутність критеріїв, що враховують витрати на надання послуги з боку організації.

У зв'язку з перерахованими підставами була розглянута інша модель оцінки надання адміністративної послуги, що дозволяє проводити автоматичну оптимізацію максимального часу, що витрачається на надання послуги, розроблена Ю.А. Алексєєвої [15].

Для реалізації даної моделі використовуються такі критерії, які умовно поділяються на два види: з позиції споживача і держави.

Ступінь задоволеності споживача адміністративної послуги визначається співвідношенням регламентованого і реального часу надання послуги з урахуванням інтегральної оцінки якості наданої послуги.

Ступінь задоволеності користувача ділиться на 4 рівні:

- не задоволений (0-40);
- скоріше не задоволений (40-60);
- скоріше задоволений, ніж не задоволений (60-80);
- задоволений (80-100).

Таким чином, для проведення оцінки процесу надання одиничної адміністративної послуги конкретному споживачеві використовуються наступні критерії: експертні та об'єктивні.

Обидві методики мають ряд недоліків, що ускладнюють застосування їх для оцінки якості в початковому вигляді.

В рамках державного і муніципального управління, основними завданнями системи моніторингу є:

- отримання реальних даних про соціально-економічні і суспільно-політичні процеси в країні і її суб'єктів;
- аналіз і комплексна оцінка потенційних загроз суспільного розвитку, своєчасне інформування отриманих даних, органами державної, муніципальної служби і населення;

- розробка заходів, що забезпечують безпеку систем життєдіяльності населення.

Основними принципами моніторингу в державному управлінні є:

- комплексність, яка дозволяє спостерігати за всіма основними соціально-економічними і суспільно-політичними процесами, з урахуванням диференціації ключових характеристик розвитку регіонів, міст і тощо;
- систематизація отриманих оцінок, суть якої полягає в ієрархічній послідовності приватних і загальних показників розвитку регіонів і країни;
- однорідність досліджуваних об'єктів;
- адаптивність системи моніторингу до застосовуваних в Україні методів статистики;
- стандартизація процесу моніторингу [15, с. 28].

Можна зробити висновок, що для задач моніторингу та оцінки державного управління найбільш підходящими є показники результативності та індикатори безпосередніх результатів реалізації цілей і завдань державного управління.

Основною метою роботи державних установ є забезпечення і підтримання необхідного рівня життєзабезпечення громадян, тому методики засновані на показниках фінансової звітності тут не застосовні, так як прибуток не є підсумком діяльності організації. В основному застосовується наступний підхід до оцінки ефективності державного управління, виділяються наступні критерії планованої ефективності державної програми: економічна і соціальна ефективність. Методика з оцінювання результативності державної програми диктує необхідність проведення наступних оцінок [26, с. 34]:

- рівень досягнення цілей, так і реалізація завдань підпрограм, як державної програми в цілому;
- відповідність підсумкових витрат запланованого рівня та ефективності освоєння коштів з виділеного бюджету;

– рівень реалізації заходів. Основним підходом по вимірюванню ефективності державних послуг є цілеорієнтований підхід, що дозволяє аналізувати і оцінювати її соціально-економічну складову.

2.3. Методи та механізми управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України

Основна мета Пенсійного фонду України – максимальне наближення послуги, відтак – досягнення простоти і зручності отримання пенсіонером важливої для нього інформації. Інструмент для досягнення мети – цілий комплекс форм інформаційної та іншої присутності у найрізноманітніших сферах. Аби вдосконалити якість обслуговування в органах Пенсійного фонду України запроваджено цілу низку нових форм і методів обслуговування громадян, спрямованих на те, аби створити найбільш комфортні умови для отримання якісних і оперативних послуг. На окремих я зупинюсь.

Всі органи пенсійної служби почали працювати за принципом «єдиного вікна», так як цього вимагають стандарти обслуговування осіб, що звертаються до органів Фонду.

Обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, здійснюється: стаціонарно — в приміщеннях, у яких розміщено управління; на виїзному прийомі; дистанційно, в тому числі шляхом надання електронних послуг.

Особи, що звертаються до органів Пенсійного фонду мають право:

- звертатись особисто, або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку;
- одержати відповідь про результати звернення в обраний ними спосіб (усно, в письмовій формі та в електронній формі);
- ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи, отримувати виписку з розпорядження про призначення (перерахунок) пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії;

– отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, у тому числі щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи.

Відмінність нового механізму обслуговування полягає в тому, що пенсіонер самостійно за бажанням обирає орган Пенсійного фонду України, до якого звертається за призначенням пенсії. При цьому рішення про призначення пенсії буде прийматися тим органом, на території обслуговування якого пенсіонер проживає (zareestrovаний). Запроваджується автоматичне формування заяви про призначення пенсії, оцифрування всіх поданих документів та формування електронної пенсійної справи.

При офісах «єдиних вікон» функціонують телефонні «гарячі лінії», а також надаються послуги із консультування через скайп-зв'язок, які набувають все більшої популярності. Багато з них оцінили всі переваги такої доступної і, головне, зручної форми отримання консультацій, про що маємо численні позитивні відгуки, адже це зменшило потребу у виїздах громадян, зберігає їм гроші, час і здоров'я.

Сьогодні веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду надає можливість вирішувати різноманітні питання без відвідування органів фонду, а безпосередньо через особистий кабінет користувача.

Одержавши електронний цифровий підпис, через персональний кабінет на веб-порталі пенсіонер отримує доступ до своєї електронної пенсійної справи. Пенсіонери в особистому кабінеті можуть ознайомитися зі своєю пенсійною справою, складовими пенсійних виплат, замовити довідку, записатись на особистий прийом до фахівця, подати звернення, дізнатися про перерахунок пенсії тощо, 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.

Застраховані особи у будь-який час можуть подивитися свій страховий стаж, офіційну заробітну плату, проконтролювати свого роботодавця щодо

сплати ним страхових внесків, від чого безпосередньо залежить набуття права на пенсію у майбутньому, замовити та отримати довідки форми «ОК-5», «ОК-7», верифікувати документи тощо.

На веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України в особистому кабінеті користувача відтепер доступний пенсійний калькулятор.

Пенсійний калькулятор дає змогу розрахувати пенсію за віком згідно із статтями 26, 27, 28, 29 Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування». При обчисленні страхового стажу та заробітної плати використовуються дані, що містяться в електронних реєстрах Пенсійного фонду на момент розрахунку.

Для врахування періодів трудової діяльності та інших періодів, що враховуються до стажу для призначення пенсії, але відсутні в електронних реєстрах Пенсійного фонду, користувачам додатково надана можливість їх ручного введення.

За результатами розрахунку на перегляд користувачу надається сума попередньо розрахованої пенсії та формується протокол, який містить інформацію про складові такого розрахунку: помісячний розрахунок заробітної плати та страхового стажу, індивідуальні коефіцієнти тощо.

Вказаний сервіс доступний для осіб, зареєстрованих на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України з використанням кваліфікованого електронного підпису (раніше – ЕЦП).

Пенсійним фондом України запроваджені електронні сервіси: електронне пенсійне посвідчення, смс-інформування.

Що ж таке електронне пенсійне посвідчення (ЕПП)? Це пластикова картка, що поєднує в собі і банківську картку, на яку надходять пенсійні виплати, і посвідчення особи з відповідними персональними даними. Відповідно, пред'явивши посвідчення, пенсіонер може скористатись пільгами, які йому гарантує статус: безкоштовний проїзд у громадському транспорті, знижки у магазинах, аптеках тощо.

Чи всі пенсіонери мають право на таке електронне посвідчення? Будь-який пенсіонер може замінити наявне паперове посвідчення на новий документ. Водночас перехід на новий тип документу не є обов'язковим, раніше видані посвідчення продовжують бути дійсними.

Як отримати електронне пенсійне посвідчення? Щоб отримати електронне пенсійне посвідчення, потрібно звернутись до відділення Пенсійного фонду за місцем проживання та подати заяву. Заява формується автоматично із даних, наявних у базі Пенсійного фонду. Пенсіонерові необхідно її лише підписати.

Для виготовлення документу пенсіонерам, які бажають отримати нове посвідчення замість попереднього, можуть бути використані фото, наявні в базі даних Пенсійного фонду.

Хто виготовляє ЕПП? Виготовляє електронне пенсійне посвідчення, яке одночасно є платіжною картою, Державний ощадний банк України. Наразі Пенсійний фонд веде переговори з іншими банками щодо такої можливості. Виготовляється посвідчення протягом 30 днів і видається в обраному відділенні банку.

Продовжуючи модернізацію роботи із врахуванням можливостей сучасних засобів зв'язку, для зменшення паперового документообігу та економії коштів пенсійна служба запровадили розсилку пенсіонерам смс-повідомлень. Які включають в себе набір стандартних повідомлень щодо призначення, перерахунку, припинення або поновлення виплати пенсії, а також про накопичений страховий стаж та відповідно сплату страхових внесків роботодавцями, можливість одержати пенсійне посвідчення. Віднедавна розсилка смс забезпечується також і пенсіонерам, які отримують пенсії з інших держав, про суми перерахованих на їх рахунки коштів.

Такий сервіс як смс-інформування від Пенсійного фонду України є абсолютно безкоштовним і орієнтований як на пенсіонерів, так і на громадян, які не досягли пенсійного віку.

Для отримання смс-інформування від Пенсійного фонду необхідно надати згоду одним з доступних способів:

- або через веб-портал електронних послуг ПФУ з допомогою електронного цифрового підпису, де в особистому кабінеті заповнюються відповідні поля;
- або через особисте звернення до сервісних центрів органів Пенсійного фонду та заповнення заяви встановленого зразку.

Для громадян передпенсійного віку нещодавно запроваджено новий сервіс – призначення пенсії «Е-пенсія в один дотик». Що це за послуга? Це можливість подати заяву на призначення пенсії та відповідні скан-копії документів в електронному вигляді, знову-таки в особистому кабінеті користувача.

Майбутньому пенсіонеру потрібно зробити три підготовчі кроки. Перший – отримати КЕП (кваліфікаційний електронний підпис, раніше ЕЦП). Другий – відкрити пенсійний рахунок у відділенні банку (за умови вибору отримувати пенсію через банк). Третій – відсканувати документи, що необхідні для оформлення пенсії. А далі вже буде безпосередня робота з веб-порталом.

Інформування про стан опрацювання заяви та результати призначення пенсії дублюються різними комунікаційними каналами: в особистому кабінеті користувача на веб-порталі електронних послуг, SMS-повідомленням на телефон, меседжем на електронну поштову скриньку. При виникненні необхідності уточнень їх можна зробити також дистанційно. Відвідування сервісного центру Пенсійного фонду відбуватиметься тільки одноразово – з оригіналами документів для отримання пенсійного посвідчення.

Відповідаючи на виклики сьогодення, Пенсійний фонд України з вересня цього року впроваджує новий електронний сервіс – мобільний додаток «Пенсійний фонд». Він забезпечує дистанційний доступ у кабінет користувача веб-порталу безпосередньо з гаджета.

Проєкт розроблено для реалізації системи надання електронних послуг «Е-пенсія» і забезпечення максимально зручної та оперативної взаємодії

громадян з Пенсійним фондом. Відтепер електронні сервіси Фонду стають доступними з мобільних пристроїв – смартфонів та планшетів.

Мобільний додаток надає можливість: застрахованим особам – переглядати відомості з Реєстру застрахованих осіб щодо своїх анкетних даних, заробітної плати та набутого страхового стажу; пенсіонерам – ознайомлюватися з відомостями з власної електронної пенсійної справи. Також для користувача будуть доступні сервіси перегляду стану опрацювання звернень до Пенсійного фонду України, одержання та перегляду повідомлень від Пенсійного фонду, верифікації документів та довідок, сформованих в особистому електронному кабінеті. До того ж найближчим часом передбачається значно розширити спектр послуг мобільного додатку: від запису на прийом у відділі обслуговування до подання документів для призначення/перерахунку пенсій в один дотик (Е-пенсія).

Наразі у мобільному додатку Пенсійного фонду активовані тільки декілька сервісів, які мають найбільший попит серед користувачів, але найближчим часом його функціонал буде розширено. Проект «Пенсійний фонд України у смартфоні» розроблено з метою реалізації розвитку системи надання послуг «Е-пенсія» та забезпечує максимально зручну та оперативну взаємодію громадян з фондом.

З метою покращення роботи з інформування населення та наближення послуг до громадян в областях функціонує мережа територіально віддалених консультативних пунктів Пенсійного фонду в приміщеннях громадських організацій, зокрема ветеранських, банківських установ, в центрах зайнятості, на найбільших ринках та у віддалених від адміністративних центрів населених пунктах. Крім того, фахівці з пенсійного забезпечення здійснюють виїзди на замовлення до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років (за місцем проживання чи тимчасового перебування таких осіб на стаціонарному лікуванні в медичних закладах) для надання консультацій, довідок, отримання заяв тощо.

Постійно здійснюються комунікації через «школу майбутнього пенсіонера», де основними темами є підвищення знань про пенсійне забезпечення.

Особлива увага в роз'яснювальній роботі приділяється внутрішньо переміщеним особам та мешканцям населених пунктів, що знаходяться поблизу лінії розмежування в Донецькій та Луганській областях.

Активно ініціюються органами Пенсійного фонду України флешмоб-акції – сучасний спосіб привернення уваги громадськості до актуальних суспільних проблем (відбуваються у місцях великих потоків людей, зокрема у торгових центрах, на великих ринках в усіх районних центрах). Флешмоби, в першу чергу, спрямовані на усвідомлення та виховання у громадян нетерпимості до проявів соціальної дискримінації найманих працівників, а також надання учасникам заходів можливості продемонструвати особисту позицію щодо цієї соціальної проблеми.

Ефективною формою інформаційно-роз'яснювальної роботи є дні Пенсійного фонду. Такі дні, як правило, передбачають виїзди фахівців пенсійної служби до сільської місцевості з метою охоплення віддалених населених пунктів та громадян, які з огляду на зайнятість, хворобу чи з інших причин не завжди знаходять можливість з'ясувати ті чи інші питання пенсійного забезпечення. Кожен такий виїзд спрямований на досягнення максимальної інформаційної насиченості і включає проведення одразу декількох заходів та охоплення ними різних категорій населення.

Загалом, кожна форма роз'яснювальної роботи передбачає визначення переліку питань, з якими найчастіше звертаються громадяни, з метою його врахування при плануванні змісту подальших інформаційних заходів. Адже, як свідчить практика, одночасно з підвищенням якості таких заходів та рівня присутності органів Фонду в медіа-просторі паралельно спостерігалось поступове зниження частоти звернень громадян по консультативну допомогу з питань пенсійного забезпечення – загальна позитивна тенденція відзначалася вже впродовж кількох років.

Для розширення мережі послуг, покращення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед громадськості з питань, що належать до компетенції Фонду, органи Пенсійного фонду України є активними користувачами соціальної мережі Facebook. Кількість створених власних сторінок сягає 20.

З метою підвищення професійного рівня працівників Фонду, відповідальних за організацію масової комунікації, постійно проводяться навчання.

Таким чином, можна зробити висновки, що у Пенсійному фонді України активно створюється нова система обслуговування громадян та обробки пенсійної документації на базі централізованих інформаційних технологій.

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.

А позитивний ефект від впровадження нових технологій отримують 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 переplat та дублювання виплат, надійний захист персональних даних, виключення людського фактору.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

3.1. Результати дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України на прикладі Дніпровського відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області

Дніпровський відділ обслуговування громадян є структурним підрозділом Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області, що підпорядковується начальнику управління, діяльність якого спрямовується та координується Першим заступником начальника управління згідно з розподілом функціональних повноважень

Робота відділу спрямована на створення належних умов для реалізації права громадян на кваліфікований, об'єктивний розгляд звернень, забезпечення вільного доступу громадян на отримання об'єктивної і своєчасної інформації, соціальних послуг, задоволення законних вимог заявників, підвищення персональної відповідальності спеціалістів за виконання функціональних обов'язків. Стан роботи зі зверненнями громадян систематично розглядається на нарадах при начальнику головного управління, на нарадах з колективом відділу з метою покращення якості розгляду звернень громадян.

Робота відділу організована відповідно до постанови правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України». Наказом управління від 30.12.2015 року № 126 затверджено Заходи щодо забезпечення виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», які перебувають на постійному контролі.

Протягом 2019 року до Дніпровського ВОГ м. Запоріжжя (сервісного центру) звернулось 32684 відвідувачів для отримання консультацій, роз'яснень тощо. З них 23025 (або 70,5 %) - звернулось з пенсійних питань, 9659 (або 29,5 %) осіб було прийнято з питань отримання страхових свідоцтв, розгорнутих виписок з облікових карток застрахованих осіб тощо.

На постійному контролі в відділі знаходиться розгляд письмових звернень громадян. За 12 місяців 2019 року до відділу надійшло 151 письмове звернення громадян. Від вищих органів влади письмових звернень надійшло 6 (або 4%), від громадян - 145 (або 96%).

Усі звернення розглянуто без порушень встановлених законодавством термінів надання відповіді. Приділяється особлива увага організації роботи щодо запобігання надання повторних звернень та звернень до органів вищого рівня.

Впродовж 12 місяців 2019 року на особистий прийом до керівництва звернулося 89 осіб. Організовано та проведено 5 виїзних прийомів громадян, звернулися за консультацією 34 громадянина.

Звернення в переважній більшості стосувались питань правомірності застосування законодавства при призначенні пенсій, перерахунку пенсій по додатково наданим документам, надання роз'яснень діючого пенсійного законодавства, забезпечення виконання судових рішень, подовження виплати внутрішньо переміщеним особам тощо.

З метою зменшення кількості звернень громадян та попередження випадків їх повторних звернень в відділі організовано постійно діючу «гарячу» телефонну лінію. Впродовж 2019 року зателефонувало 2198 осіб. Керівництвом проведено 16 «прямих» телефонних ліній, за отриманням консультацій звернулось 63 особи.

Спеціалістами управління разом з територіальними управліннями праці та соціального захисту населення прийнято участь у 4 виїзних прийомах «мобільного соціального офісу». Спеціалісти управління прийняли участь в

проведенні 6 консультативна – правових зустрічей з населенням району, які затверджено особисто головою районної адміністрації.

Особлива увага приділяється громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Зокрема, вхід до приміщення управління обладнаний оновленим пандусом, кнопкою швидкого виклику та облаштована автостоянка. Окрім того, для осіб з вадами зору управління забезпечене інформаційними табличками дубльованими шрифтом Брайля, а також контрастною смугою жовтого кольору. Хочемо зазначити, що фахівцями Фонду постійно проводяться виїзні прийоми до зазначених категорій осіб з питань пенсійного забезпечення. Для активного спілкування з пенсіонерами зазначеної категорії та невідкладного вирішення питань, які їх цікавлять, в управлінні функціонує «дзвінок ввічливості». За 12 місяців 2019 року зроблено 294 таких дзвінків.

Дніпровським ВОГ м. Запоріжжя (сервісного центру) постійно здійснюється прийом заяв внутрішньо переміщених осіб на відновлення (призначення) виплати пенсії з довідками про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи довідки відповідно до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб».

Протягом 12 місяців 2019 року спеціалістами відділу було прийнято 121 заява від внутрішньо переміщених осіб, що звернулись з питанням запиту пенсійної справи з іншого району та відновлення соціальної виплати на Комісію з питань призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам згідно вимог постанови КМУ «Деякі питання здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» від 08.06.2016р. № 365. На підставі її рішень було поновлено соціальні виплати 83 особам.

Контроль та аналіз якості обслуговування здійснюється шляхом проведення моніторингу та аналізу якості обслуговування відвідувачів із застосуванням таких заходів:

– процедура «Таємний клієнт»;

- анкетування відвідувачів для оцінки якості обслуговування та його поліпшення (див. Додаток В);
- очне опитування відвідувачів щодо якості обслуговування;
- аналіз інформації в книзі скарг і пропозицій;
- аналіз інформації, що надходить від відвідувачів при опрацюванні їх звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Для нас важлива оцінка громадськістю якості роботи органів Фонду. Вивчаємо та аналізуємо громадську думку, зокрема й за допомогою веб-сайту головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області (рубрика «Опитування»), періодично проводиться анкетування. Результати опитування відвідувачів сайту головного управління свідчать про високий рівень якості інформаційної роботи – 98,7% респондентів позитивно оцінили форми і методи роботи органів Фонду області, зокрема і щодо використання в роботі сучасних інформаційних технологій. Приємно, що рівень цитованості повідомлень сайту – один з найвищих в регіоні.

У відділі існує скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг. З метою вивчення думки відвідувачів, які звернулись до управління Фонду, щодо якості обслуговування, оцінки доступності послуг та змістовності наданої спеціалістами інформації проводиться анкетування осіб (178).

Аналіз відповідей респондентів на дане запитання «Охарактеризуйте якість наданої особисто Вам послуги?» свідчить про те, що більшість громадян позитивно оцінює якість обслуговування в установах Фонду, це демонструє про професійний підхід його працівників до своїх обов'язків. Натомість, наявність значного відсотка критичних оцінок підкреслює необхідність подальшого розвитку алгоритмів діяльності організації. Зокрема, більшість наданих у відкритій формі відповідей акцентували увагу на проблемі великих черг, а не на якості роботи персоналу (див. рис 3.1). Можливо, із зростанням популярності запропонованих Фондом сервісів цей виклик буде успішно подолано.



Рис. 3.1. «Охарактеризуйте якість наданої Вам послуги?»

З метою покращення оперативності обслуговування громадян в управлінні функціонує веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України. З моменту запровадження в Дніпровському відділі обслуговування громадян м. Запоріжжя (сервісного центру) зареєстровано 8192 фізичних осіб, у тому числі за 12 місяців 2019 року зареєстровано 3006 фізичних осіб. Протягом 12 місяців 2019 року надійшло 81 електронне звернення громадян на ВЕБ портал.

4924 пенсіонера отримали «Довідник пенсіонера», який надається разом з повідомленням про призначення/перерахунок пенсій та містить розклад роботи відділу, витяги із відповідних законів та іншу необхідну інформацію. Здійснюється розсилка SMS-повідомлень пенсіонерам про призначення/перерахунок пенсії, про отримання пенсійних посвідчень, про необхідність оформлення електронного пенсійного посвідчення ВПО (направлено 963 SMS-повідомлень).

На виконання Заходів посилена персональна відповідальність спеціалістів відділу за рівнем культури, коректним та уважним ставленням спеціалістів, які ведуть прийом громадян, дотримуються вимоги Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Пенсійному фонді України.

У приміщенні де розташовано відділ обслуговування, робочі місця, де здійснюються прийом громадян, створенні за принципом відкритості та прозорості, оформленні інформаційними табличками, обладнанні засобами відео та аудіофіксації, розміщені відповідне попередження, в зоні очікування розташовані інформаційні стенди, на яких розміщено графіки прийому громадян керівництвом Пенсійного фонду України, керівництва обласного управління, перелік та умови надання послуг, зразки бланків, розповсюдження буклетів. Вся інформація своєчасно оновлюється відповідно до змін в законодавстві.

На інформаційних стендах розміщена інформація стосовно змін в пенсійному законодавстві.

Проведено 15 зустрічей в трудових колективах на підприємствах, в установах, організаціях (були присутніми 342 осіб), 14 – за місцем проживання громадян (276 осіб).

Проведено 3 заходи із соціальними партнерами (48 осіб).

В Правобережному центрі зайнятості м. Запоріжжя проведено 8 лекцій для безробітних щодо права виходу на пенсію, надана консультація 46 особам.

Для учнівської та студентської молоді проведено 2 заходи, а саме день відкритих дверей та зустріч з учнями двох шкіл з питань впровадження накопичувальної системи, добровільної участі у системі загальнообов'язкового пенсійного страхування та легального працевлаштування в майбутньому.

Для майбутніх пенсіонерів, протягом 12 місяців, проведено 9 засідань «Школа майбутнього пенсіонера», були присутні – 38 особи. З метою легалізації заробітної плати проведено 1 флешмоб на території Хортицького району, на якому роздано інформаційні матеріали 53 мешканцям.

Проведено 8 засідань в форматі «круглого стола» з представниками підприємств, присутні 68 особи.

Для регулярного моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, що звертаються до органів Фонду, з метою виявлення проблемних аспектів обслуговування, визначення необхідності корекційних дій, поточних потреб, у

тому числі тих, що стосуються персоналу, обладнання, витратних матеріалів тощо ведеться (за допомогою технічних пристроїв) фіксація діяльності в місцях прийому громадян в усіх органах Фонду в області. Це, в першу чергу, потрібно для того, щоб мати реальну картину подій (для оперативного реагування) з метою відповідних превентивних заходів, спрямованих на урегулювання нестандартних ситуацій та покращення якості обслуговування відвідувачів; по-друге, це стимулює самого працівника бути уважнішим та не порушувати норми чинного законодавства. І, що не менш важливо, відеофіксація реальних подій в місцях прийому громадян – це є захист наших працівників від можливих незаконних дій інших осіб. «Та й не обов'язково, щоб порушення мало місце – запис може стати доказом вини іншої особи, або нашим захистом у тій чи іншій справі, надасть можливість оперативно з'ясувати усі факти та обставини у разі скарги заявника за результатами прийому, – переконані і ті, хто ще донедавна з особливою пересторогою сприймали нововведення в роботі.

Зазначу, що фіксація діяльності в органах Фонду – це крок назустріч впровадженню нових стандартів в обслуговуванні, передбачених проектом Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду України» і Програми оздоровлення та модернізації пенсійної системи України на 2015 – 2020 роки».

Дніпровський відділ обслуговування громадян м. Запоріжжя (сервісного центру) не зупиняється на досягнутому та продовжує відповідну роботу з населенням з метою своєчасного реагування на їх звернення і розв'язання порушених ними питань.

3.2. Детермінанти оптимізації управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України

Запровадження прийому громадян за принципом «єдиного вікна» (спрощення процедур отримання послуг; скорочення строків надання послуг;

підвищення комфортності отримання одержувачами послуг; підвищення якості надання послуг; підвищення інформованості одержувачів про порядок, способи та умови отримання послуг) є успішним етапом в процесі переходу пенсійної системи до сучасного формату прийому та обслуговування громадян.

Засадами здійснення прийому та обслуговування одержувачів послуг за принципом «єдиного вікна» 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.

Шляхами удосконалення організації роботи щодо управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України за принципом «єдиного вікна», на нашу думку є:

1. Впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування громадян:

1.1. Вимоги до приміщень:

1.1.1. Зовнішній вигляд приміщень:

- як правило, розміщені на I-II поверхах;
- облаштовані пандусами та звуковим маячком типу «метроном»;
- вхід без бар'єрів з маркуванням засобами тактильного орієнтування,

тактильні інформаційні покажчики шрифтом Брайля, тактильні мнемосхеми приміщень;

- облаштовані вивіскою органу Фонду встановленої форми;
- вхідні двері та турнікети шириною крісла колісного;
- розумне пристосування для потреб осіб з інвалідністю за

погодженням з громадськими організаціями.

1.1.2. Робоча зона (робочі місця):

- відкритість та прозорість розміщення;
- оформлення інформаційними табличками з номером робочого місця,

ПШ та посади;

- обладнані необхідними меблями, персональним комп'ютером, принтером, сканером, телефоном, засобами відео- та аудіо фіксації;
- кольорове рішення для інтер'єру та дизайну меблів.

1.1.3. Зона очікування:

- обладнана місцями для сидіння, столами для оформлення документів, інформаційними стендами, електронним інформаційним кіоском, кулером з водою, телевізором з трансляцією соціальної реклами;
- журнал скарг і пропозицій, скринька для звернень громадян;
- наявна інформація про діяльність органу Пенсійного фонду, а також перелік та умови надання послуг, форми і зразки документів, правила їх оформлення, порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень органу Фонду, бланки заяв на отримання послуг та зразки їх заповнення.

1.2. Впровадження персональних стандартів якісного обслуговування працівників (див. Додаток Г):

- налаштування до робочого дня;
- компетентність;
- привітність;
- дотримання трудової та службової дисципліни;
- дбайливе ставлення до одержувача послуги;
- індивідуальний підхід до кожного;
- акуратність і точність при обслуговуванні;
- коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
- зовнішній вигляд (дрес-код «білий верх, темний низ»; краватка зеленого кольору).

1.3. Впровадження правил професійного спілкування:

- завжди вітати відвідувача;
- усміхайтеся;
- будьте терплячим, вмійте слухати;
- виявляти потреби одержувачів послуг;

- будьте уважними, вмійте чути;
- надавайте повну та вичерпну інформацію в межах компетенції;
- уникайте слів “ні” і “не знаю”;
- не допускайте виникнення спірних ситуацій;
- прощайтесь з відвідувачами.

1.4. Обслуговування громадян за допомогою телефонного зв'язку:

- телефонний дзвінок не може бути залишений без уваги, не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;
- телефонна розмова повинна вестись гучним чітким голосом, виразно, доброзичливо;
- спеціаліст має надати консультацію з порушеного питання, у випадку якщо спеціалісту необхідно уточнити інформацію він повинен попросити особу перетелефонувати;
- по телефону розмовляти так, щоб не заважати колегам.

1.5 Впровадження діяльності керівника сервісного центру:

- управління потоками відвідувачів (для забезпечення управління потоками відвідувачів запроваджується моніторинг завантаженості спеціалістів і в разі потреби спрямування відвідувачів до менш завантажених спеціалістів для дотримання максимально допустимого часу очікування 15-20 хвилин);
- управління персоналом (для ефективного управління персоналом можливе запровадження щоденних (до 15 хвилин) нарад із обговорення поточних питань, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін в законодавстві, проведення навчань спеціалістів. Приділення уваги мотивації персоналу до покращення якості обслуговування одержувачів послуг);
- контроль та аналіз якості обслуговування (проведення моніторингу та аналізу якості обслуговування відвідувачів із застосуванням таких заходів: процедура «Таємний клієнт»; анкетування відвідувачів для оцінки якості обслуговування та його поліпшення; очне опитування відвідувачів щодо якості обслуговування; аналіз інформації в книзі скарг і пропозицій; аналіз інформації,

що надходить від відвідувачів при опрацюванні їх звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян»).

1.6. Впровадження етики спілкування.

2. Створення єдиного електронного реєстру пенсійних справ. Це дасть змогу швидко та оперативно відшукати пенсійну справу та надати консультацію громадянину з урахуванням всіх документів які містяться в його пенсійній справі. Також з допомогою впровадження електронного реєстру пенсійних справ, можна оперативно робити інвентаризацію пенсійних справ.

3. Призначити наставників над спеціалістами які нещодавно прийняті на роботу і працюють у відділі обслуговування громадян. Це дасть змогу якісно та оперативно розглядати документи які надаються громадянами з питань пенсійного забезпечення.

4. Забезпечити нормативною базою кожного спеціаліста відділі обслуговування громадян. З допомогою нормативної бази спеціалісти зможуть надати консультації зі всіма змінами чинного законодавства на момент звернення особи.

5. Розробити пам'ятки для спеціалістів відділу. В даних пам'ятках зазначити перелік необхідних документів, які подаються при призначенні та перерахунку пенсій.

6. Щоденно проводити навчання для спеціалістів відділу. Це дасть змогу знати про всі новели в пенсійному законодавстві та надавати консультації в повній мірі відповідно до норм чинного законодавства.

8. Впровадити систему електронної черги. Що дасть змогу особам, які звернулися з питань призначення та перерахунку пенсій відслідковувати до якого робочого місця їм треба підійти та з якого питання. Також дана система повинна бути зрозумілою та простою для громадян, які звертаються до органів Фонду.

8. Стимулювання працівників відділу обслуговування громадян. Шляхом підвищення премій для спеціалістів, які працюють над підвищенням своєї

кваліфікації самостійно, приймають документи від громадян без помилок та надають консультації з чітким посиланням на норми чинного законодавства.

9. Залучення посади спеціаліста-психолога в управлінні, який би опікувався не лише психологічною атмосферою в управлінні Пенсійного фонду, а й сприяв би підвищенню ефективності та якості роботи державних службовців. Зміст діяльності психолога в органах Пенсійного Фонду полягає в реалізації інформаційної, консультативної, діагностичної, навчальної, профілактичної та коригувальної функцій, а саме:

- аналіз морально-психологічної ситуації в колективах;
- проведення професійно-психологічного дослідження кандидатів на заміщення вакантних посад;
- попередження конфліктних ситуацій;
- розробка психологічних характеристик персоналу, які визначаються впливом виробничого оточення на нервово-психологічне напруження;
- вивчення і аналіз причин плинності кадрів з урахуванням психоемоційного стану в колективах;
- проведення роботи з персоналом, спрямованої на упередження виникнення негативних психологічних явищ у колективі;
- проведення консультацій персоналу з питань професійного характеру тощо.

10. Організація проведення Днів Пенсійного фонду України. Це комплексний захід, спрямований на якісне обслуговування та безпосереднє спілкування фахівців із літніми громадянами, пенсіонерами, ветеранами війни та праці, вдосконалення співпраці з соціальними партнерами, страхувальниками-роботодавцями, які сплачують страхові внески, вивчення запитів пенсіонерів, профілактику та упередження їхніх звернень, залучення до зазначеної тематики широкого кола засобів масової інформації, а також на кращу поінформованість пенсіонерів з питань діяльності органів Пенсійного фонду. Найпоширеніша форма співпраці – тематичні зустрічі. Індивідуальна консультативна робота, інформаційно-роз'яснювальні заходи.

11. Активне впровадження та популяризація дистанційних форм обслуговування громадян. Розширення послуг запроваджені через електронні сервіси: електронне пенсійне посвідчення, смс-інформування, веб-портал електронних послуг. А веб-портал постійно розширює свої послуги. На сьогодні в дії ще одна послуга – «Е-пенсія». Відповідаючи на виклики сьогодення, Пенсійний фонд України з вересня цього року впроваджує новий електронний сервіс – мобільний додаток «Пенсійний фонд». Відтепер електронні сервіси Фонду стають доступними з мобільних пристроїв – смартфонів та планшетів.

Отже, з допомогою удосконалення, покращення шляхів прийому громадян можна досягти значних показників в роботі та задоволення осіб які звернулися до управління.

Вважаємо, що завдяки впровадженню нових технологій у систему обслуговування громадян та опрацювання пенсійної документації в органах Пенсійного фонду України будуть досягнуті 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 переplat та дублювання виплат, надійний захист персональних даних, мінімізація «людського фактору», помилок, зловживань, корупції.

Використання сучасних інноваційно-інформаційних технологій сприятимуть успішному розвитку пенсійної системи, зміцненню фінансової стабільності, підвищенню прозорості діяльності, оптимізації адміністративних видатків Пенсійного фонду України, запровадженню європейських стандартів надання пенсійних послуг.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи результати проведеного дослідження, слід зазначити, що, по-перше, менеджеристські реформи, що реалізовувалися в останні десятиліття як в розвинених країнах (країнах ОЕСР), так і в країнах, що розвиваються здійснили суттєвий вплив на взаємодію держави і громадянина. Соціальний контроль суспільства став вагомим інструментом впливу на якість і ефективність виробництва державних послуг, а також формою співучасті споживачів в процесах регулювання. Важливою стала ідея, що участь споживачів у процесах регулювання якості державних послуг може дозволити скоротити бюджетні витрати і сприятиме легітимації попиту на державні послуги з боку суспільства, а також розвитку зворотного зв'язку і соціальної компетентності громадян. Такі позиції вплинули на трансформацію підходу до надання соціальних послуг в Україні, зокрема Пенсійним фондом України, та спрямували публічно-управлінську діяльність на вдосконалення інформаційного висвітлення взаємодії держави і громадян, залучення широкого кола експертів для реалізації накреслених змін, покращення якості послуг, що надаються.

По-друге, були визначені такі основні поняття дослідження:

Управління якістю – методи й види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання організацією вимог споживачів її продукції чи послуг щодо їх якості.

Обслуговування – це взаємовигідна діяльність, яку одна сторона може запропонувати іншій. У широкому значенні цього поняття, обслуговування можна розглядати як процес надання послуг. У вузькому – звести до сервісного обслуговування, що забезпечує зв'язок споживача з виробником і формує його лояльність

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають

загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

По-третє, були визначені такі принципи дослідження: об'єктивності, історизму, системності, комплексності, сходження від абстрактного до конкретного; а також підходи системний, структурно-функціональний, соціально-комунікаційний; загальнологічні методи: аналіз, синтез, індуктивний, дедуктивний.

По-четверте, діяльність щодо обслуговування громадян є одним з багатьох напрямків діяльності Пенсійного фонду України. Ці функції покладені на такий структурний підрозділ ПФУ як управління обслуговування громадян.

По-п'яте, ступінь задоволеності споживача адміністративної послуги може визначатися співвідношенням регламентованого і реального часу надання послуги з урахуванням інтегральної оцінки якості наданої послуги. Основним підходом по вимірюванню ефективності державних послуг є цілеорієнтований підхід, що дозволяє аналізувати і оцінювати її соціально-економічну складову.

По-шосте, для вдосконалення якості послуг, що надаються громадянам органами Пенсійного фонду України, впроваджено такі механізми: автоматичне формування заяви про призначення пенсії, оцифрування всіх поданих документів та формування електронної пенсійної справи; надаються послуги із консультування через скайп-зв'язок; веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду надає можливість вирішувати різноманітні питання безпосередньо через особистий кабінет користувача без відвідування органів фонду, зокрема функціонує послуга «пенсійний калькулятор», діє послуга смс-інформування від Пенсійного фонду, заплановано впровадження мобільного додатку «Пенсійний фонд», функціонує мережа територіально віддалених консультативних пунктів Пенсійного фонду в приміщеннях громадських організацій, підвищення знань громадян про пенсійне забезпечення відбувається через «школу майбутнього пенсіонера». В цілому у Пенсійному фонді України активно створюється нова система обслуговування громадян та обробки пенсійної документації на базі централізованих інформаційних технологій.

По-сьоме, аналіз результатів дослідження управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України продемонстрував, що більшість громадян позитивно оцінює якість обслуговування в установах Фонду, це вказує на професійний підхід його працівників до своїх обов'язків, а більшість критичних відповідей стосувалися проблеми великих черг, що не пов'язано з якістю роботи персоналу.

По-восьме, основними факторами оптимізації управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України є удосконалення організації їх роботи за принципом «єдиного вікна», зокрема впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування громадян, створення єдиного електронного реєстру пенсійних справ, призначення наставників над спеціалістами які нещодавно прийняті на роботу відділі обслуговування громадян, забезпечення нормативною базою кожного спеціаліста відділу обслуговування громадян, розробка пам'яток для спеціалістів відділу, впровадження системи електронної черги, стимулювання працівників відділу обслуговування громадян, впровадження посади спеціаліста-психолога в управлінні, активне впровадження та популяризація дистанційних форм обслуговування громадян тощо.

Таким чином, гіпотеза висунута на початку нашого дослідження була повністю підтверджена.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова О.В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості. *Бізнесінформ*. 2011. № 6. С. 82-85.
2. Баранчеев В.П. Управление инновациями : учебник для бакалавров. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2014. 748 с.
3. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПБКФ «Технодрук», 2017. 234 с.
4. Білецький Е.В., Янушкевич Д.А., Шайхлісламов З.Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Харків : ХТЕІ, 2015. 340 с.
5. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. [Вид.2-ге, без змін]. Київ : КНЕУ, 2006. 212 с.
6. Васильев С.А., Грачева Е.Ю., Дорошенко Е.Н. Государственные и муниципальные услуг в современном праве Российской Федерации: монография. Москва : НОРМА, ИНФРА-М. 2016. 202 с.
7. Векслер Е.М., Рифа В.М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості. Навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2008. 364 с.
8. Гораль Л.Т. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс». *Економічний аналіз* : зб. наук. праць. Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2016. Том 23. № 2. С. 27-36.
9. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*. 2014. №8. URL : <http://www.economy.nauka.com.ua>.
10. Діяльність Пенсійного фонду (основні завдання та нормативно-правові засади діяльності органу). URL: <https://www.pfu.gov.ua/1391-diyalnist-pensijnogo-fondu-osnovni/> (дата звернення : 14.12.2019).
11. Доманцевич Н.І. Сертифікація товарів і послуг. Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2002. 118 с.

12. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). URL : <http://www.uaq.org.ua> (дата звернення: 10.12.2019).

13. Економіка і підприємництво, менеджмент : навч. пос. / Рогач С.М. та ін. Київ : Видавничий центр НУБіП України, 2015. 310 с.

14. Жуковська А. Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади. *Економічний простір*. 2008. №19. С. 82-93.

15. Зенин С. С. Административные регламенты в механизме нормативного правового регулирования государственные и муниципальные услуг. *Административное право и процесс*. 2014. № 12. С. 27-31.

16. Зубкова М., Мюллер В. Сучасний англо-український та українсько-англійський словник. Харків : ВД «Школа», 2008. 768 с.

17. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учеб. для вузов. Москва : ЮНИТИ, 2001. 210 с.

18. Ковалів М. В., Іваха В. О. Правовий статус органів місцевого самоврядування в Україні : наукова стаття. Львів, 2015. URL: <http://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/may/2095/vnulpurn201582410.pdf>

19. Кожевников О.А. Некоторые тенденции нормативно-правового регулирования отдельные аспектов местного самоуправления. *Российский юридический журнал*. 2017. № 3. С. 61-67.

20. Козлова Е.И., Кутафин О.Е. Конституционное право. Учебник. Москва, 2006. 585 с.

21. Котковський В. Р. Взаємодія з громадськістю в системі місцевого самоврядування України. *Державне будівництво*. 2016. № 2. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2016-2/doc/2/04.pdf>.

22. Лимачівський Р.І. Зарубіжний досвід з управління якістю продукції: зб. наук. праць / наук. ред. Кіровоград : КДТУ, 2002. 390 с.

23. Лук'янець Т.І. Маркетингова політика комунікацій : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2003. 524 с.

24. Мартиновський В.С. Теоретичні підходи до категорії якості в умовах ринку. *Економіка харчової промисловості*. 2012. № 2(14). С. 29-33.
25. Мишин В.М. Управление качеством: учебн. 2-е изд. перераб. и доп. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 468 с.
26. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник. Київ: Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. 440 с.
27. Моргулець О.Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту. *Економічний вісник Донбасу*. 2011. № 3(25). С. 188-192.
28. Моргулець О.Б. Розвиток сучасного понятійно-категоріального апарату теорії послуг. *Сталий розвиток економіки*. 2013. № 5. С. 34-41.
29. Наумов С.Ю., Гегедюш Н.С., Мокеєв М.М., Подсумкова А.А. Государственное и муниципальное управление. Москва : МГУ, 2012. 366 с.
30. Орлов П.А. Менеджмент качества и сертификации продукции. Харьков : Издательский Дом «ИНЖЕК», 2004. 344 с.
31. Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15>. (дата звернення : 14.12.2019).
32. Положення про Пенсійний фонд України Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 р. № 280. URL: <https://www.pfu.gov.ua/1394-postanova-kabinetu-ministriv-ukrayin> (дата звернення 15.01.2020).
33. Полотовская Е.Ю. Проблема определения государственной (муниципальной) услуги, работы, функции. *Административное и муниципальное право*. 2012. № 3. С. 78-80.
34. Попович Т. Розвиток сучасних концепцій систем управління якістю. *Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє*. 2011. №16. С. 191-198.
35. Попович Т.М. Управління якістю : навч. пос. Тернопіль: Крок, 2013. 364 с.

36. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>. (дата звернення : 14.12.2019).

37. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування : Закон України від 09.07.2003 р. №1058-IV (зі змінами). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15>. (дата звернення : 14.12.2019).

38. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>. (дата звернення : 14.12.2019).

39. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 394/96-ВР. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394/96-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення : 14.12.2019).

40. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. № 13-1. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15>. (дата звернення : 14.12.2019).

41. Сокол П.В. Проблема поняття, правового регулювання и классификации гражданско-правовых услуг. *Журнал российского права*. 2009. № 8. С. 49-60.

42. Сороко В. М. Функціонування і розвиток системи управління якістю : навч.-метод. матеріали. Київ : НАДУ, 2013. 80 с.

43. Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 р. № 672-р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80> (дата звернення : 14.12.2019).

44. Штефан О.І. Досвід впровадження систем управління якістю в Польщі. URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/n12008/doc/3/07.pdf> (дата звернення: 21.12.2019).

45. Эванс Дж. Р. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности “Менеджмент организации”. пер. с англ. под ред. Э.М. Короткова. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 671 с.

46. ISO 9000:2015. Quality management system – Fundamentals and vocabulary. URL : <http://www.iso.org> (дата звернення: 10.12.2019).

ДОДАТКИ

Додаток А

Формування підходів до розуміння категорії «якість»

| Автор | Формулювання визначень якості |
|---|--|
| Аристотель (III ст. до н. е.) | Розходження між оцінками предметів; диференціалізація за ознакою «гарний-поганий» |
| | Якість є, перш за все, тотожна з буттям визначеність, щось перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість |
| Китайська версія/Давній Китай (I-II ст. до н.е.) | Ієрогліф, який позначає якість, складається з двох елементів – «рівновага» і «гроші» (якість=рівновага+гроші), отже, якість тотожна поняттю «висококласний», «дорогий». |
| Гегель (XIX ст.) | Якість, перш за все, тотожна з буттям визначеність/певність, щось перестає бути тим, чим воно є, коли втрачає свою якість. |
| В. Шухарт (1931) | Якість має два аспекти: об'єктивні фізичні характеристики і суб'єктивні оцінки (наскільки рід «гарна»). |
| К. Ісікава (1950р.) | Якість – властивість, яка реально задовольняє споживача. |
| Дж. Джуран (1979р.) | Якість має два аспекти: - придатність для використання (відповідність призначенню); - суб'єктивна оцінка – ступінь задоволення споживача (для реалізації якості виробник повинен знати вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона задовольняла ці потреби). |
| Державний стандарт ДСТУ 15467-79 | Якість продукції – сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. |
| Міжнародний стандарт ISO 8402-86 | Якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що додають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. |
| Американський інститут стандартів та америкаське товариство якості (90-ті рр. XX ст.) | Якість – загальна кількість особливостей і характеристик продукту або послуги, яка поширюється на його здатність задовольняти певні потреби. |
| Міжнародний стандарт ISO 8402-94 | Якість – сукупність характеристик об'єкта, що стосується його спроможності задовольняти встановлені й передбачувані потреби. |
| Міжнародний стандарт ISO 9001-2000/2008 ДСТУ ISO 9001- 2001/2009 | Ступінь, з яким сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. |
| Генеральний секретар ЄОЯ Бертран Де Норей (2000р.) | Якість – це більш ніж сертифікація, стандарти виконання правил. Це поняття про удосконалення, про те, як зробити світ кращим і як впровадити удосконалення в життя. |

Основні підходи до визначення сутності послуг [31]

| Автор | Визначення: Послуга – це..... |
|--|--|
| Підхід із позиції визначення послуги як специфічного товару | |
| Малері Р. | нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту. Нематеріальні активи (або невідчутна цінність) – це цінність, яка не є фізичним об'єктом, але має вартість – грошову оцінку. |
| Коул Д. | специфічний вид товару. Найважливішою відмінною ознакою послуг є те, що в структурі товару-послуги превіаюють невідчутні якості. |
| Семенов В.М. Васильєва О.Г. | Специфічний товар, який представляє собою послідовність процесів взаємодії систем виробника і систем споживача в задоволенні фундаментальної користі, яка існує і має споживчу вартість тільки при нерозривному зв'язку цих систем. |
| Прищепенко А.А. | одна з якостей, одна зі складових характеристик об'єкта чи суб'єкта, що є на ринку товаром. |
| Підхід із позиції визначення послуги як благо, користь, вигода | |
| Норманн Р. | користь, запропонована клієнту організацією сфери послуг. |
| Котлер Ф. | будь-який захід або вигоду, що одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчутні і не призводять до оволодіння буд-чим. Виробництво послуг може бути, а може і не бути пов'язане з товаром у його матеріальному вигляді. |
| Гаврилишин С.В. | особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства. |
| Тикоцький Л.І. | продукт праці, тотожний по своїй економічній природі матеріальним благам. |
| Підхід із позиції визначення послуги діяльністю або дією (складовою діяльністю) | |
| Гронроус К. (Gronroos С.) | процес, що складається з серії невідчутних дій, які за необхідності виникають між споживачем і обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системою підприємства – постачальником послуг. |
| Хилл Т. | зміна стану особи або товару, що належать певній економічній одиниці, яка виникає в результаті діяльності іншої економічної одиниці з попередньої згоди першої. Іншими словами, це сукупність робіт, що виконуються для задоволення потреб клієнта і мають певну вартість. |
| Лавлок К. (Lovelock С.); Пащук О. В. | вид економічної діяльності, яка створює цінність і забезпечує визначення переваг для споживача в конкретний час і в конкретному місці в результаті відчутних або невідчутних дій, направлених на отримання послуги чи товару. |
| Іванов М. М. | діяльність, направлена на задоволення потреби через надання (виробництво) відповідно до цієї потреби благ. |
| М'ягков П. А. | діяльність, результати якої не мають матеріального вираження, реалізуються і споживаються в процесі здійснення цієї діяльності. |
| Романов А.Н. | виробництво таких споживчих вартостей, які переважно не набувають уречевленої форми. |
| Беррі Л. Л. (Berry L. L.) ; Вельмінов Г. М. | дія або зусилля, а не який-небудь предмет, прилад чи річ. |
| Любіцева О. О.; Зав'ялов П. С., Демидов В. Є. | цілеспрямована діяльність, результати якої є прояв у корисному ефекті. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Кирилович Р. | корисна дія, результатом якої є або виріб, або корисний ефект. Основний зміст полягає в тому, що послуга – дія, яка здійснюється однією стороною для іншої. |
| Челенков А. П. | узгоджений процес взаємодії двох або більше суб'єктів ринку, коли одні суб'єкти впливають на інших у цілях створення, розширення чи відтворення можливостей останніх в отриманні фундаментальної користі (благ). |
| Уколов Ф. В. | ніщо інше, як корисна дія споживчої вартості товару чи безпосередньо праці. |
| Кулибанова В. В. | реакція виробника на запити ринку що, як наслідок, має споживчу вартість. |
| Маркс К. | особлива споживча вартість, отримана певною працею так, як і будьякий інший товар; але особливість споживчої вартості послуги полягає в тому, що праця визначає послуги не як річ, а як діяльність. |
| Руделіус В. | вид діяльності, завдяки якій утворюються матеріальні чи нематеріальні вигоди або їх поєднання, які організація надає споживачеві в обмін на гроші або щось інше, що має цінність. |
| Інше (інтегральні дефініції) | |
| Апопій В. В. | товар особливого виду, діяльність, благо, що задовольняє потреби індивіда, виробництва і суспільства, має споживчу вартість і вартість, результат якої може мати матеріальну і нематеріальну форми. |
| Миронова Н. В. | економічне благо у формі діяльності; це дія (або послідовність дій), мета якої, підвищення споживчої корисності об'єкта, на який спрямована ця дія. |

Шановний відвідувачу!

З метою підвищення якості обслуговування громадян працівниками Дніпровського відділу обслуговування громадян (сервісний центр) м. Запоріжжя управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області просимо відповісти на питання анкети

Анкетування є добровільним та анонімним

Правила заповнення: у відповідному квадраті поставте позначку «+» чи «√» на варіанті, який Ви обрали

1. З якого питання Ви звернулись до управління:

- призначення/перерахунок пенсії
 - отримання консультації
 - отримання пенсійного страхового свідоцтва
 - отримання довідок
 - оформлення допомоги на поховання
 - інше (зазначити)
- _____
- _____

2. Вкажіть тривалість очікування Вами прийому:

- до 5 хвилин
- 10-30 хвилин
- 5-10 хвилин
- більш 30 хвилин

3. Вкажіть тривалість обслуговування:

- 5-10 хвилин
- 20-30 хвилин
- 10-20 хвилин
- більш 30 хвилин

4. Охарактеризуйте якість наданої особисто Вам послуги:

- цілком задоволений (на),
послуга надана оперативно та якісно
- незадоволений (на):
- низькою культурою обслуговування
- тривалістю обслуговування
- не отримав (ла) повну інформацію на поставлене питання

5. Як Ви оцінюєте доступність та змістовність інформації, розміщеної на стендах управління:

- інформацію доступна, корисна та цікава
 - не звернув (ла) увагу
 - інформація застаріла та неактувальна
 - Ваші пропозиції
-
-

6. Ваша оцінка якості обслуговування спеціалістами:

- ставлення з боку спеціалістів коректне та шанобливе, роз'яснення ґрунтовні
 - залишився (лась) незадоволений (на), перелічить чим саме:
-
-

7. Висловіть, будь ласка, Ваші побажання та пропозиції щодо покращення роботи управління і підвищення якості отримання послуг:

8. Ваша сфера діяльності:

- пенсіонер
- робітник, службовець
- займаюсь підприємницькою діяльністю
- інше (вказати)

9. Ваша стать:

- жіноча
- чоловіча

Для отримання інформації про послуги Пенсійного фонду України та дослідження громадської думки на тему «Обізнаність громадян України щодо інновацій у системі пенсійного забезпечення» пропонуємо зайти до мережі Internet за посиланням <https://www.uke.gov.ua/quiz/obiznanist-gromadyan-ukrayiny-shhodo-innovatsij-u-systemi-pensijnogo-zabezpechennya/>

Методичні рекомендації щодо організації обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблено з метою забезпечення якісного та ефективного обслуговування громадян спеціалістами органів Пенсійного фонду України (далі – Пенсійний фонд), організації процесу обслуговування одержувачів послуг (відвідувачів) та визначення послідовності дій під час обслуговування спеціалістами сервісних центрів та спеціалістами, що працюють на віддалених робочих місцях (далі – спеціаліст).

Використовуючи інформацію, що наведена в Методичних рекомендаціях, спеціаліст зможе чітко та правильно будувати діалог із одержувачем послуг задля вирішення питання, з якого він звернувся.

2. Зазначені рекомендації сприятимуть впровадженню єдиних високих стандартів обслуговування в усіх територіальних органах Пенсійного фонду.

II. Персональні стандарти якісного обслуговування

1. Складовими високої комунікативної культури спілкування спеціаліста з одержувачем послуги є: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

Для забезпечення однаково високої якості обслуговування спеціалістам необхідно приділяти увагу основним персональним стандартам якісного обслуговування:

- a) налаштування до робочого дня;
- b) привітність;
- c) компетентність;
- d) зовнішній вигляд;
- e) індивідуальний підхід до кожного одержувача послуги;
- f) дбайливе ставлення до одержувача послуги;
- g) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
- h) акуратність і точність при обслуговуванні;
- i) дотримання трудової та службової дисципліни.

2. Налаштування до робочого дня включає:

- психологічний настрій (налаштування на позитивні емоції);
- ознайомлення зі змінами, що відбулися в регулюванні та організації робочого процесу, у тому числі внаслідок змін в законодавстві;
- підготовку спеціаліста та його робочого місця для роботи до початку часу прийому.

3. Привітність передбачає:

- усмішка, виразна міміка і жести повинні демонструвати доброзичливість спеціаліста. Слід уникати хаотичних жестів;
- позитивна налаштованість на спілкування;

- бажання допомогти і бути корисним - означає завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні питань, з якими звертаються одержувачі послуг, готовність надати професійну консультацію;

- вітати кожного відвідувача усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, бути ввічливим, ставитися до проблем одержувачів послуг, як до власних.

4. Компетентність означає, що спеціаліст:

- знає перелік послуг, що надаються органами Пенсійного фонду;
- знає законодавство, відповідно до якого надається та чи інша послуга;
- володіє інформацією щодо процедури та вимог до надання послуг ([опис схеми дій спеціаліста наведено у додатку](#)) і спроможний доводити її до одержувачів послуг (консультувати, допомагати заповнювати заяву на отримання послуги, переглядати комплектність і правильність заповнення документів, що подаються);

- керується в своїй діяльності вимогами законодавства про проходження державної служби, запобігання корупції, додержується Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затверджених наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року № 158, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333.

5. Зовнішній вигляд:

- одяг, аксесуари, макіяж, зачіска повинні відповідати прийнятим соціальним і діловим стандартам;

- бейджик, на якому зазначається прізвище, ім'я, по батькові, посада спеціаліста, повинен бути завжди в охайному стані.

6. Індивідуальний підхід до одержувача послуги означає:

- поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід до кожного одержувача послуги без винятку;

- вміти знаходити підхід до кожного одержувача послуги (особливо важливим є вміння працювати з людьми із особливими потребами, особами з інвалідністю, особами у неврівноваженому стані тощо);

- вміти правильно визначати потреби кожного одержувача послуги, створювати привітну та довірчу атмосферу;

- максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити одержувачів послуг і реагувати на їхні прохання.

7. Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях включає:

- ніколи не сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з відвідувачами;
- проявляти співчуття і повідомляти відвідувачу спочатку інформацію про все, що можна зробити для вирішення його проблеми, а потім - чого не можна зробити;

- намагатись не повторювати негативної для відвідувача інформації;

- вирішувати проблеми, що виникли у відвідувачів, у максимально стислі строки, попереджаючи конфліктні ситуації;

- у будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно;

- спілкуватися із колегами по роботі надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів та не давати оцінку їхнім діям, не висловлювати судження про них;

- проявляти терпимість до фактів некоректного поведіння з боку відвідувача.

8. Акуратність і точність при обслуговуванні:

- бути коректним та уважним при спілкуванні з одержувачем послуг;

- негайно інформувати керівника структурного підрозділу з питань обслуговування громадян про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні;
- дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця.

9. Дотримання трудової та службової дисципліни:

- спеціаліст має дотримуватись правил поведінки на робочому місці;
- не відволікатись від виконання обов'язків;
- не займатись своїми особистими справами;
- не розмовляти на робочому місці на теми особистого характеру з колегами, по телефону (розмови особистого характеру дозволяються виключно за відсутності відвідувачів).

III. Правила професійного спілкування

1. Спілкування з відвідувачем завжди має бути доброзичливим і відкритим з боку спеціаліста. Спеціаліст повинен завжди дотримуватись правил професійного спілкування з відвідувачем. Слухаючи відвідувача, слід злегка кивати в такт кожної їхньої нової думки. Підтримувати запропоновану манеру розмови з відвідувачем (темп).

2. Завжди вітати відвідувача

Будь-яке звернення до відвідувача повинно починатися зі слів - “Добрий день (ранок, вечір)”. Навіть якщо відвідувач спочатку поставив запитання, необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.

Звертатись до відвідувача на “Ви”, незалежно від віку та соціального статусу.

3. Усміхатись

Усміхатися слід щиро, тому що відвідувач завжди відчуває натягнутість і фальш. Приваблива й щира усмішка завжди підвищує настрій і впливає на створення сприятливого враження про співробітників в цілому.

4. Бути терплячими, вміти слухати

У бесіді з відвідувачами треба вміти вислуховувати. Не можна перебивати і заперечувати в момент мовлення. Якщо відвідувачі висловлюють заперечення з будь-якого приводу, необхідно давати їм можливість висловитися.

5. Виявляти потреби одержувачів послуг

Основним інструментом для виявлення потреби відвідувача є правильно поставлене відвідувачу запитання.

Під час обслуговування відвідувачів слід їх вислуховувати, не перебиваючи. Уточнюючі запитання ставити лише після того, як відвідувачі завершують говорити.

6. Бути уважними, вміти чути

Треба уважно слухати, що говорять відвідувачі, щоб не пропустити суті сказаного. При особистому спілкуванні необхідно дивитися відвідувачам в очі, робити кивок головою і відповідати на поставлені запитання.

7. Надавати повну й вичерпну інформацію в межах компетенції

Треба передбачати можливі запитання відвідувача. Слід надавати повну й вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання з боку відвідувача (у разі необхідності уточнювати необхідну інформацію для надання послуги).

8. Уникати слів “ні” і “не знаю”

Треба уникати говорити “ні”. Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію відвідувача. Натомість, слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення.

Відповідь “не знаю” вказує на відсутність професіоналізму. У такому випадку слід пояснити, до кого звернутися за відповіддю або оперативно дізнатися її у компетентного фахівця і надати одержувачу.

9. Не допускати виникнення спірних ситуацій

Слід уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі й найчастіше справляють на відвідувачів негативне враження. Потрібно пам’ятати, що одержувачі послуг мають право на думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

10. Прощатись із відвідувачами

Відвідувачам слід давати зрозуміти, що їм не просто озвучується завчений текст, а дійсно прощаються саме з ними.

IV. Обслуговування громадян за допомогою телефонного зв’язку

1. Телефонний етикет:

телефонний дзвінок не може бути залишений без уваги. Не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;

телефонна розмова повинна вестись гучним чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою;

спеціаліст має надати консультацію з порушеного питання, у випадку якщо спеціалісту необхідно уточнити інформацію він повинен попросити особу перетелефонувати;

по телефону розмовляти так, щоб не заважати колегам.

2. Примірні фрази для телефонної розмови:

Доброго дня!

(Назвати орган Пенсійного фонду України), спеціаліст *(ім’я)*, слухаю Вас!

Скажіть, будь ласка, як я можу до Вас звертатись?

Перепрошую, я правильно Вас зрозумів (-ла)? Зрозумів (-ла)...., так..., розумію...

Вам зручно записати інформацію?... Будь ласка, запишіть.

Хвилинку, я зараз з’ясую інформацію. Перепрошую за затримку... (Вибачте за очікування /Дякую, що зачекали!...)

Щоб допомогти у вирішенні Вашого питання, пропоную наступне...

Щоб з’ясувати дану інформацію, пропоную Вам звернутися до ... Перепрошую, даною інформацією володіють спеціалісти ...

Я Вас чудово розумію, але разом з тим.... Дякую за дзвінок!!!

Дякую, що зателефонували!!!

V. Діяльність керівника сервісного центру

1. Управління потоками відвідувачів

Для забезпечення управління потоками відвідувачів запроваджується моніторинг завантаженості спеціалістів і в разі потреби спрямування відвідувачів до менш завантажених спеціалістів для дотримання максимально допустимого часу очікування 15-20 хвилин.

Слід популяризувати серед відвідувачів можливість отримання послуг в електронній формі.

За можливості встановити таку структуру перерозподілу потоків:

особи з інвалідністю, з малими дітьми;
прийом документів;
видача документів;
роз'яснення законодавства.

2. Управління персоналом

Для ефективного управління персоналом можливе запровадження щоденних (до 15 хвилин) нарад із обговорення поточних питань, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін в законодавстві, проведення навчань спеціалістів.

Приділення уваги мотивації персоналу до покращення якості обслуговування одержувачів послуг.

3. Контроль та аналіз якості обслуговування

Проведення моніторингу та аналізу якості обслуговування одержувачів послуг із застосуванням таких заходів:

процедура “Таємний клієнт”;
анкетування відвідувачів для оцінки якості обслуговування та його поліпшення;
очне опитування відвідувачів щодо якості обслуговування;
аналіз інформації в книзі скарг і пропозицій;
аналіз інформації, що надходить від одержувачів послуг при опрацюванні їх звернень відповідно до Закону України “Про звернення громадян”.

**Додаток до
Методичних рекомендацій
щодо організації обслуговування
громадян в органах
Пенсійного фонду України**

**ОПИС СХЕМИ
дій спеціаліста**

| Найменування процедури | Операції, які виконує спеціаліст |
|---|---|
| 1. З'ясування причини звернення | 1. Вітання одержувача послуги. 2. З'ясування причин звернення одержувача послуги до органу Пенсійного фонду та внесення інформації про нього (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання) до системи обліку звернень громадян. 3. Прощання з одержувачем послуги. |
| 2. Інформування про порядок вирішення питання одержувача послуги | 1. Вітання одержувача послуги. 2. Проведення співбесіди. 3. Направлення у разі потреби одержувача послуги до місця розміщення інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів. 4. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 5. Прощання з одержувачем послуги. |
| 3. Надання довідкової інформації (номери телефонів, адреси органів Пенсійного фонду, режим роботи, порядок звернень на прийом, попередній запис на прийом тощо) | 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання одержувачу послуги: номерів телефонів (Урядової гарячої лінії, Контакт-центру Пенсійного фонду України, приймальної громадян Пенсійного фонду України, "гарячих" телефонних ліній органів Пенсійного фонду; поштових або електронних адрес Пенсійного фонду України, головного управління та органу Пенсійного фонду (сервісного центру) за місцем проживання особи; інформації щодо режиму роботи, графіків прийому громадян тощо; порядку подачі заяв, письмових звернень, отримання роз'яснень, переліку необхідних документів (за необхідності). 3. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 4. Прощання з одержувачем послуги. |
| 4. Попередній запис на прийом | 1. Вітання одержувача послуги. 2. З'ясування зручного часу для призначення прийому. 3. З'ясування переліку питань, з яких звертається одержувач послуги, для визначення професійного (функціонального) спрямування спеціаліста, що здійснюватиме прийом. 4. Призначення часу прийому. 5. Надання одержувачу послуги інформації про час прийому. 6. З'ясування способів зв'язку для надання інформації у разі можливих змін часу прийому. 7. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 8. Прощання з одержувачем послуги. |

| | |
|---|---|
| <p>5. Надання одержувачу послуги можливості перегляду персональних даних, що містяться в Реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, реєстраційного номеру облікової картки платника податків, свідоцтва про загальнообов'язкове соціальне страхування чи пенсійного посвідчення. 3. Після пред'явлення документів підготовка запитів програмними засобами для одержання інформації, щодо якої звертається одержувач послуги. 4. Одержання програмними засобами інформації. 5. Надання інформації для перегляду одержувачу послуги. 6. У разі потреби - роз'яснення одержувачу послуги порядку та обсягу надання інформації у паперовій формі та прийом заяви про виготовлення повідомлень, довідок про відомості з електронних серверів. 7. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 8. Прощання з одержувачем послуги. |
| <p>6. Надання консультацій, роз'яснень щодо застосування законодавства</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання одержувачу послуги загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органом Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню. 3. Направлення у разі потреби одержувача послуги до місця розміщення інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів. 4. Надання у разі потреби консультацій і допомоги у заповненні документів. 5. Роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду. 6. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 7. Прощання з одержувачем послуги. |
| <p>7. Надання інформації та результатів розгляду звернення громадян відповідно до Закону України "Про звернення громадян"</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Перевірка наявності звернення та строку його розгляду. 4. З'ясування наявності відповіді (результатів розгляду) або причин їх відсутності. 5. Ознайомлення одержувача послуги з відповіддю на звернення. 6. Надання одержувачу послуги відповідей на питання за результатами розгляду звернення. 5. У разі виявлення особою бажання про отримання відповіді на руки відповідь надається під підпис особисто заявнику або одержувачу послуги, який звертається від імені заявника. 6. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо |

| | |
|---|---|
| | отримання ним відповіді на всі порушені питання. 7. Прощання з одержувачем послуги. |
| 8. Надання переліку документів, необхідних для одержання послуги | <p>1. Вітання одержувача послуги.</p> <p>2. З'ясування виду послуги, яку особа бажає одержати.</p> <p>3. Надання переліку документів, необхідних для одержання послуги</p> <p>4. Роз'яснення одержувачу послуги щодо необхідності надання документів, які підтверджують особливий статус особи, дають право на дострокове призначення пенсії, встановлення до неї надбавок, доплат, підвищень тощо, надання інформації про форми відповідних документів (у разі їх встановлення)</p> <p>5. Повідомлення про послугу органу Пенсійного фонду України щодо надання допомоги у витребуванні документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсії.</p> <p>6. Інформування про встановлені строки звернення із заявами про надання послуги, наслідки їх недотримання</p> <p>7. З'ясування чи є зрозумілою заявникові надана інформація, за потреби – надання додаткових роз'яснень.</p> <p>8. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання.</p> <p>9. Прощання з одержувачем послуги.</p> |
| 9. Приймання документів (крім заяв про призначення, перерахунок, виділення частки пенсії у зв'язку з втратою годувальника, про виплату пенсії, про виплату частини пенсії на незапрацьованого члена сім'ї особи, яка перебуває на повному державному утриманні, про продовження виплати пенсії за довіреністю, заява про поновлення виплати пенсії у зв'язку з виїздом на постійне місце проживання за кордон, про припинення перерахування пенсії на банківський рахунок та отримання пенсії за місцем фактичного проживання, про виплату допомоги на поховання, недоотриманої пенсії у зв'язку зі смертю померлого пенсіонера про переведення виплати | <p>1. Вітання одержувача послуги.</p> <p>2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги.</p> <p>3. Приймання від одержувача послуги, заяв та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні.</p> <p>4. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат.</p> <p>5. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду.</p> <p>6. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти.</p> <p>7. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання.</p> <p>8. Прощання з одержувачем послуги.</p> |

| | |
|--|--|
| пенсії за новим місцем проживання (далі – заяви про пенсійне забезпечення) | |
| 10. Приймання заяв про пенсійне забезпечення та необхідних документів | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Після пред'явлення документів формування заяви в електронному вигляді. 4. Реєстрація звернення в централізованому електронному журналі реєстрації рішень про призначення, відстрочку часу призначення, перерахунок пенсій, переведення з одного виду пенсій на інший (або їх відмову) (далі - Форма 10). 5. Перевірка правильності оформлення поданих документів, їх відповідності встановленим законодавством вимогам, та відповідності інформації про персональні дані особи даним документів, що посвідчують особу, місце її проживання (реєстрації) тощо. 6. Повідомлення одержувача послуги про направлення документів, що потребують перевірки згідно з законодавством або в ході розгляду яких виникли сумніви в їх достовірності, для проведення перевірки, з наданням інформації щодо даних, які потребують перевірки. 7. Повідомлення одержувача послуги про те, які документи необхідно подати додатково, у разі якщо до заяви про призначення пенсії надано не всі необхідні документи. З'ясування необхідності надання допомоги в отриманні документів, необхідних для призначення пенсії. 8. Формування та надання одержувачу послуги розписки-повідомлення із зазначенням переліку та кількості прийнятих документів, порядкового номеру і дати реєстрації заяви, а у разі подання не всіх документів, необхідних для призначення пенсії - переліку документів, що мають бути подані додатково, з зазначенням терміну їх подання. 9. Видача одержувачу послуги Пам'ятки пенсіонера. 10. Сканування оригіналів заяви, поданих документів, завірення сканованих копій документів кваліфікованим електронним підписом (ЕП). 11. При прийманні заяв про виплату недоотриманої пенсії померлого пенсіонера – повідомлення часу та способу виплати пенсії. 12. Роз'яснення порядку оскарження рішень органів Пенсійного фонду. 13. Погодження з одержувачем послуги способу повідомлення йому прийнятого рішення за результатами розгляду заяви. 14. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо |

| | |
|--|---|
| | отримання ним відповіді на всі порушені питання. 15. Прощання з одержувачем послуги. |
| 11. Приймання документів для проведення попередньої оцінки права особи на призначення пенсії, її перерахунок | 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Оформлення заяви. 4. Перевірка змісту і належного оформлення наданих документів (наявність печаток, підписів, реєстрації документа, відсутність виправлень тощо). 5. Повідомлення одержувачу послуги про необхідність дооформлення документів (за потреби), з відповідними обґрунтуваннями. 6. Проведення попередньої оцінки права на пенсію чи перерахунок згідно наданих документів. 7. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 8. Прощання з одержувачем послуги. |
| 12. Приймання заяв про надання допомоги у витребуванні документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій | 1. Вітання одержувача послуги. 2. З'ясування причини необхідності витребування додаткових документів. 3. Приймання заяви про надання допомоги у витребуванні документів, необхідних для підтвердження страхового стажу, заробітної плати із зазначенням інформації, що дозволить сформулювати запит та отримати необхідний документ: повної назви підприємства, установи, організації, де особа працювала (навчалась, проходила службу), його адресу, період роботи (навчання, служби) тощо. 4. Погодження з одержувачем послуги способу повідомлення про отримання відповідей на запити. У разі необхідності - пояснення вимог законодавства щодо строків призначення пенсій та можливості подачі неповного комплексу документів. 5. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 6. Прощання з одержувачем послуги. |
| 13. Приймання заяв щодо підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, установлених для окремих категорій працівників, комісіями при головних управліннях Пенсійного фонду України в областях та в м. Києві | 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Попереднє визначення наявності в особи пільгового стажу за наданими документами. 4. Приймання заяви про підтвердження комісією при головному управлінні періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, установлених для окремих категорій працівників. 5. Перевірка правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним документу, що посвідчує особу. |

| | |
|---|---|
| | <p>6. Перевірка наявності документів, зазначених в пункті 11 Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до трудового стажу для призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 жовтня 2006 року № 18-1, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 24 жовтня 2006 року за № 1231/13105, та правильності їх оформлення.</p> <p>7. Надання допомоги у зборі необхідних документів та в отриманні через портал електронних сервісів юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань в електронній формі для підтвердження стажу роботи.</p> <p>8. Направлення не пізніше трьох робочих днів з дня надходження заяви про підтвердження стажу роботи для розгляду Комісією з питань підтвердження стажу роботи на посадах, що дають право на призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років.</p> <p>9. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання.</p> <p>10. Прощання з одержувачем послуги.</p> |
| <p>14. Приймання заяви щодо видачі довідки про наявний страховий стаж для призначення тимчасової державної соціальної допомоги відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 1098 “Про затвердження Порядку призначення тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату”</p> | <p>1. Вітання одержувача послуги.</p> <p>2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред’явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги.</p> <p>3. Після пред’явлення документів реєстрація заяви про видачу довідки про наявний страховий стаж.</p> <p>4. Перевірка документів про стаж, доданих до заяви, правильності їх складання.</p> <p>5. Обчислення страхового стажу.</p> <p>6. Визначення дати з якої заявник матиме право на призначення пенсії.</p> <p>7. Погодження з одержувачем послуги способу отримання довідки.</p> <p>8. Надсилання особі (або видача під особистий підпис у журналі реєстрації видачі довідок) довідки (у двох примірниках), та пам’ятки про порядок призначення тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату, затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 09 лютого 2018 року №173.</p> <p>9. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання.</p> <p>10. Прощання з одержувачем послуги.</p> |
| <p>15. Прийом заяв на підтвердження стажу, набутого на території іншої держави</p> | <p>1. Вітання одержувача послуги.</p> <p>2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред’явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги.</p> |

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. Оформлення та реєстрація заяви. 4. Заповнення формуляру зв'язку на підтвердження стажу. 5. Надання до формуляру зв'язку додаткових документів, які підтверджують факт роботи в іншій державі. 6. Надсилання органом Пенсійного фонду пакету документів компетентному органу іноземної держави. 7. Погодження з одержувачем послуги способу повідомлення йому про надходження формуляру. 8. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 9. Прощання з одержувачем послуги. |
| <p>16. Видача виготовлених довідок, оригіналів трудових книжок</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Перевірка наявності звернення щодо видачі повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, факту їх виготовлення. 4. Одержання документів від структурних підрозділів, відповідальних за їх виготовлення, перевірка оформлення, реквізитів. 5. У разі необхідності роз'яснення змісту довідки. 6. Фіксація видачі документу в журналі (підпис одержувача, ПІБ, дата). 7. Уточнення в одержувача послуги інформації щодо отримання ним відповіді на всі порушені питання. 8. Прощання з одержувачем послуги. |
| <p>17. Видача пенсійного посвідчення</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вітання одержувача послуги. 2. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення документа, що посвідчує особу, а у разі звернення від імені інших осіб – також документів, що посвідчують особу та повноваження одержувача послуги. 3. Перевірка разом з пенсіонером реквізитів пенсійного посвідчення. У разі виявлення помилок – прийняття заяви на виготовлення нового пенсійного посвідчення. 4. Видача особі пенсійного посвідчення. 5. Фіксація видачі документу в журналі обліку пенсійних посвідчень (підпис одержувача, ПІБ, дата). 6. Прощання з одержувачем послуги. |

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Звейко Олена Володимирівна, студентка 3 курсу магістратури, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти lenazveiko@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Управління якістю обслуговування в органах Пенсійного фонду України» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Звейко О.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Цапліна І.С.