



Datum: 20.02.2018

Medij: Politika

Rubrika: Bez naslova

Autori: Marija Brakočević

Teme: Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)

Naslov: Godišnjica sistema za upravljanje redovima

Napomena:

Površina: 681

Tiraž: 35000



Strana: 12

Годишњица система за управљање редовима

Шалтери у београдској филијали Фонда ПИО имају свој опсег тикета што омогућава пријем 999 странака дневно. – Ради и звучно позивање

Марија Бракочевић

У Фонд ПИО сам дошао да ми неко од надлежних про- тумачи уверења о стажу и заради, да се подробно информисем како да регулишем свој стаж који није регистрован у уверењу. Посебно сам забринут, јер послодавац код којег сам радио непуне две године више не постоји, а уско-

између 1.500 и 2.000 грађана. Не- што већи број корисника затекне се у Немањиној 30 почетком месеца, али и понедељком и четвртком, јер тада решавају обавезе у вези са управ- ним поступком који се води по већ поднетим захтевима. Овог фебруа- ра у згради београдске филијале би- ће обележена годишњица рада новог система управљања редовима. Надле- жни подсећају да стари није могао да

омогући управљање редовима за тако велики број странака и број шалтера. Са канцеларијом за пријем захтева, има их 35.

У Фонду ПИО истичу да нови си- стем омогућује бољу и ефикаснију контролу редова, а странкама брже обављање посла. Једна од највећих разлика у односу на раније стање је- сте то што је сада гарантни рок нове опреме пет година.

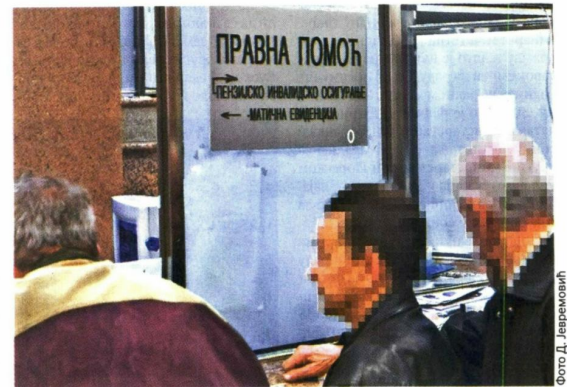


Фото Д. Јеврешић

Пружају и правну помоћ

Правна помоћ странкама се свакодневно пружа на шалтерима 2, 3 и 4. Нај- чешће питају за услове за пензију, траже тумачење уверења о стажу и зара- ди и у вези са тим на који начин да регулишу стаж који није регистрован у уверењу, поготово ако послодавац више не постоји... Интересују се и за услове за пензију у бившим републикама, оверавају потврде о животу. У канцеларији број 35 примају се захтеви које странке први пут подносе за старосну и превремену старосну пензију, захтеви за породичну пензију по смрти осигураника, али и захтеви за утврђивање или престанак својства осигураника, за коначан износ пензије... У току 2017. године поднето је 11.569 захтева за старосну пензију и 2.657 захтева за превремену старосну пензију. Остали се подносе на шалтерима 10 и 11, осим захтева за инвалидску пензију, ТНП и ТО који се примају на шалтерима 30 и 31. При пријему захтева референти указују странкама на документацију која недо- стаје и обавештавају их о даљем току поступка.



Претходни систем био је у функцији од 2008. до фебруара 2017.

ро би требало да се пензионисем. Да дођем на ред чекам већ неких двале- сетак минута. Бићу примљен за десет минута, што ме радује. Очекивао сам да ће све ово ићи знатно спорје, али ето није тако – каже Милан К. из Бео- града, док седи у шалтер-сали Фили- јале за град Београд Фонда за пензиј- ско и инвалидско осигурање. Кроз шалтер-салу дневно прође

Циљ је да се смањи број грађана који чекају, омогући боља и ефикаснија контрола редова и брже обави посао

– По уласку у шалтер-салу стран- ка на инфо-пулту добија прве инфор- мације и тикет. На тикету је означен број шалтера и редни број. Редни број може да се прати на екрану изнад означених шалтера, на тикету, као и на два додатна инфо-панела у сали. Сваки шалтер има свој опсег тикета што омогућава 999 странака дневно. Новина је звучно позивање – истичу

у Фонду ПИО и подсећају да захва- љујући новом систему за управља- ње редовима, први пут референт има могућност да странку која погрешно шалтер или заврши посао на једном упуту на други одговарајући, без до- датног чекања у реду, а по времену доласка на први шалтер.

Нови систем за управљање редови- ма Филијали за град Београд омогу- ћује ефикасније праћење стања и бо- љу организацију рада, а самим тим се повећава задовољство осигураника и корисника начином комуникаци- је и услугама које се пружају у шал- тер-сали.

Путем апликације QMS омогу- ћена је и унапређена евиденција о броју странака на шалтерима. У сва-

ком тренутку, овлашћени радници могу проверити број странака на че- кању, време чекања, број примљених странака, просечно време об- раде... На основу тога, могуће је и, како додају надлежни, боље органи- зовати рад и то тако што ће се пове- ћати број извршилаца и отворити нови шалтери.

– Циљ је да се смањи број страна- ка на чекању – подсећају у Фонду ПИО.

У шалтер-сали уведено је и свако- дневно дежурство представника ру- ководећег кадра (начелници, помоћ- ници, шефови). Они непосредно или путем апликације QMS прате рад за- послених и организују рад у зависно- сти од прилива и броја странака. ¶

