

**«Методология верификации подачи обращения
за назначением пенсии по старости посредством
электронного удостоверения личности и
биометрических данных в целях улучшения
качества предоставления услуг клиентам»**

Эко Дарванто
(член Наблюдательного совета
Управления социального
обеспечения по вопросам занятости
Республики Индонезия)



Географические и культурные особенности Индонезии



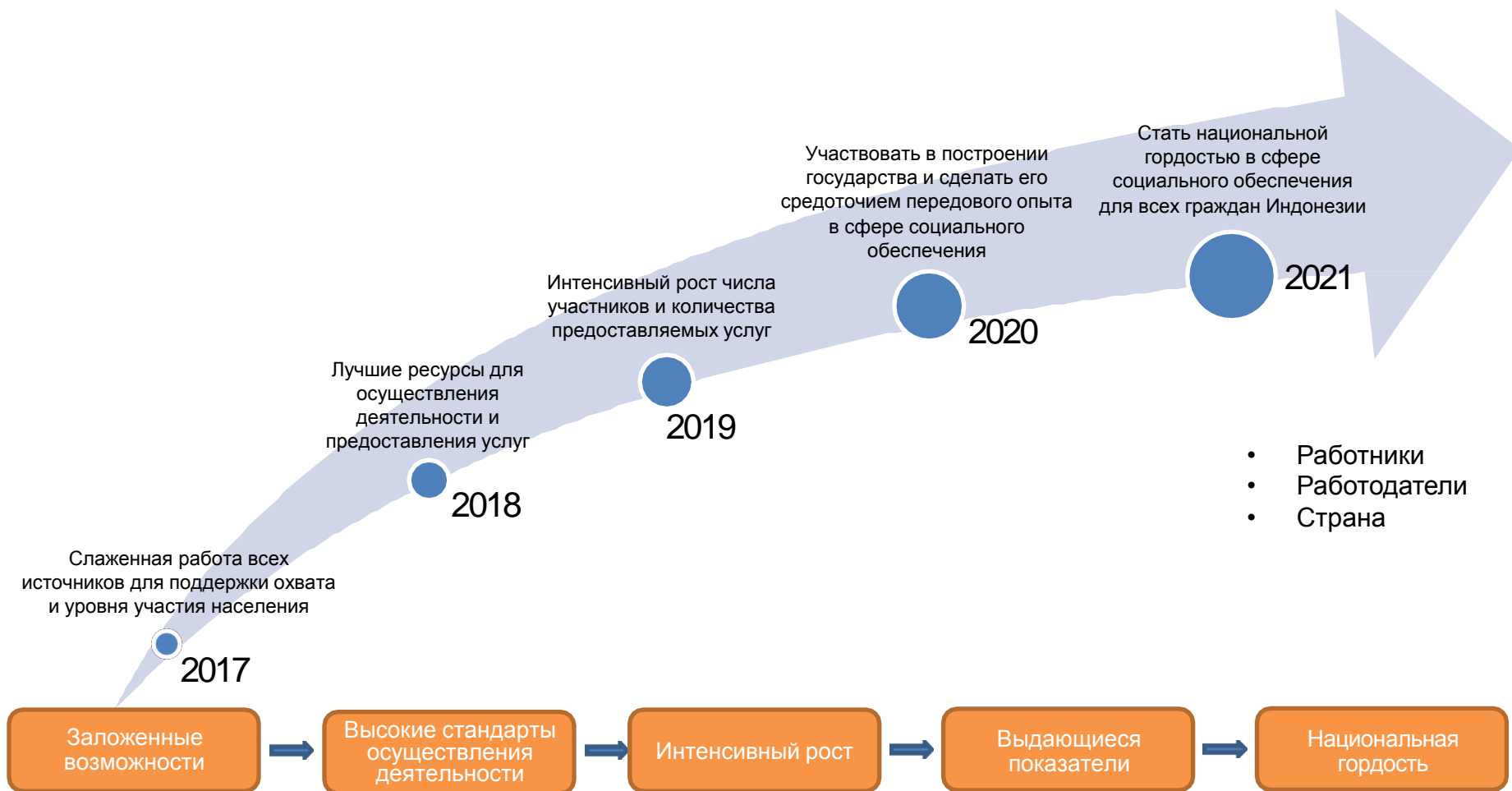
НАСЕЛЕНИЕ ИНДОНЕЗИИ В 2018 ГОДУ		
№	ПРОВИНЦИЯ	ЧИСЛЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ
1	Западная Ява	48 683 700
2	Восточная Ява	39 500 900
3	Центральная Ява	34 490 800
4	Северная Суматра	14 415 400
5	Бантен	12 689 700
6	Особый столичный округ Джакарта	10 467 600
7	Южный Сулавеси	8 772 000
8	Лампунг	8 370 500
9	Южная Суматра	8 370 300
10	Риау	6 814 900
11	Западная Суматра	5 382 100
12	Восточная Нуса-Тенгара	5 371 500
13	Ачех	5 281 300
14	Западная Нуса-Тенгара	5 013 700
15	Западный Калимантан	5 001 700
16	Восточный Калимантан	4 365 200
17	Бали	4 292 200
18	Южный Калимантан	4 182 700
19	Особый округ Джокьякарта	3 802 900
20	Джамби	3 570 300
21	Папуа	3 322 500
22	Центральный Сулавеси	3 010 400
23	Центральный Калимантан	2 660 200
24	Юго-Восточный Сулавеси	2 653 700
25	Северный Сулавеси	2 484 400
26	Кепулауан-Риау	2 136 500
27	Бенкулу	1 963 300
28	Малуку	1 773 800
29	Банка-Белигунг	1 459 900
30	Западный Сулавеси	1 355 600
31	Северное Малуку	1 232 600
32	Горонтало	1 185 500
33	Западное Папуа	937 500
34	Северный Калимантан	-
Итого		265 015 300
Источник: расчеты Центрального статистического агентства Индонезии		

Программа государственного социального обеспечения
 Организации по администрированию социального страхования
 (обслуживают BPJS Ketenagakerjaan):
 1 головной офис, 11 региональных подразделений, 123 отделений,
 203 дополнительных отделений

Островов = 17 504 Племен = 1340 Местных языков = 742



Дорожная карта программы государственного социального обеспечения Организации по администрированию социального страхования на 2017 - 2021 гг.



Дорожная карта программы государственного социального обеспечения Организации по администрированию социального страхования на 2017 - 2021 гг.

Укрепление инфраструктуры предоставления услуг	Улучшение качества предоставления услуг	Улучшение качества предоставления услуг	Позитивное позиционирование в предоставлении госуслуг	Госуслуги, которыми может гордиться страна
2017	2018	2019	2020	2020
<ul style="list-style-type: none"> Разработка порядка распределения каналов Разработка стандартов управления данными по заявлениям и услугам Централизация прав заявителя при помощи электронной системы подачи заявлений Внедрение мобильного приложения Организации по администрированию социального страхования "BPJSTKU" Организация предоставления услуг на цифровой платформе Разработка системы контактных центров Оптимизация использования архитектуры SISL Стандартизация услуг больниц-травматологических центров (Rumah Sakit Trauma Center – RSTC) Выдержать конкуренцию по преимуществам участия населения в предлагаемых программах среди других организаций социального обеспечения Достижение ключевых показателей по межбанковской сети взаимодействия (PRIMA) – 90% и индексу удовлетворенности клиентов – 91% 	<ul style="list-style-type: none"> Расширение сети больниц-травматологических центров по всей Индонезии Предоставление полного спектра услуг по пенсионным пособиям по старости Предоставление электронных услуг по пенсионным пособиям по старости Организация предоставления услуг на цифровой платформе Развитие системы контактных центров Цифровое подтверждение подлинности заявлений Совершенствование преимуществ программ страхования по старости (JHT), пенсионного страхования (JP), страхования от несчастных случаев на производстве – реабилитации (JKK-RTW), страхования на случай смерти (JKM) Обеспечение взаимодействия и отладка баз данных для улучшения качества предоставления услуг Достижение ключевых показателей по межбанковской сети взаимодействия (PRIMA) – 93% и индексу удовлетворенности клиентов – 92% 	<ul style="list-style-type: none"> Полноценная работа офисного канала Полноценная работа электронных услуг по программам страхования от несчастных случаев на производстве (JKK), страхования на случай смерти (JKM) и пенсионного страхования (JP) Организация предоставления электронных услуг Оптимизация системы контактных центров Полноценная работа цифровой проверки подлинности Интеграция больниц-травматологических центров и госуслуг Конкурентоспособный размер выплат по сравнению с другими организациями социального обеспечения Достижение ключевых показателей по межбанковской сети взаимодействия (PRIMA) – 94% и индексу удовлетворенности клиентов – 93% 	<ul style="list-style-type: none"> Улучшение качества обслуживания клиентов Полноценная работа сервиса предоставления электронных услуг Совершенствование электронных услуг Сертифицированный контактный центр Расширенный анализ данных Лучшие практики по травматологическим центрам Совершенствование преимуществ программ страхования по старости (JHT), пенсионного страхования (JP), страхования от несчастных случаев на производстве – реабилитации (JKK-RTW), страхования на случай смерти (JKM) Стать центром средоточия интересов населения Достижение ключевых показателей по межбанковской сети взаимодействия (PRIMA) – 95% и индексу удовлетворенности клиентов – 93% 	<ul style="list-style-type: none"> Наилучшее качество предоставления услуг Стать ролевой моделью в сфере предоставления государственных услуг Фигурировать в рекомендациях контактных центров Локализация Всемирная известность услуг травматологических центров Конкурентоспособный размер выплат по сравнению с другими организациями социального обеспечения Стать ценной организацией для заинтересованных сторон и населения Индонезии

Согласно постановлению правительства Республики Индонезия «Об электронной идентификационной карте» № 26, 2009 г., введено использование уникального идентификационного номера гражданина (на основе гражданства), включающего данные, указанные и зашифрованные на национальной идентификационной карте. Идентификационная карта является действительным удостоверением личности, выдается и подтверждается уполномоченным государственным органом Индонезии.

№ п/п	Информация
1	Национальная идентификационная карта
2	Полное имя
3	Место и дата рождения
4	Пол
5	Адрес места проживания
6	Гражданский статус
7	Род деятельности
8	Отпечатки пальцев
9	Фотография





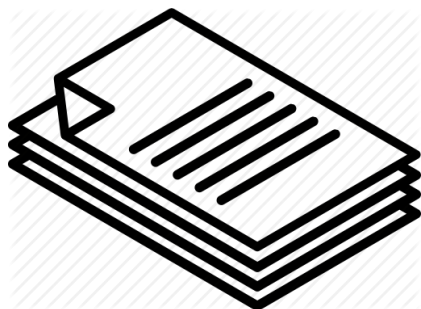
1. Достоверность данных

Оценка правомочности заявителя становится важной проблемой в процессе обработки заявления на назначение пенсии по старости, главным образом, на стадии проверки документов.



2. Двухэтапная проверка данных

В связи с невозможностью сравнения данных при предварительной проверке данных заявителя, уполномоченный сотрудник соответствующего отделения применяет двухэтапную проверку данных и дважды проверяет документы заявителя, чтобы убедиться в правомочности заявления на назначение пенсии по старости. Поэтому процесс проверки данных, указанных в заявлении, занимает больше времени.



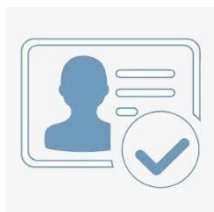
3. Запрос избыточного количества документов и файлов

Заявителям необходимо подать заполненную форму на назначение пенсии по старости с приложением требуемых дополнительных документов.



1. Интегрированная система

Создание интегрированной системы баз данных Министерства внутренних дел и ключевых элементов программы государственного социального обеспечения Организации по администрированию социального страхования.



2. Правомочный заявитель

В целях отслеживания правомочности заявителя по соответствию личности заявителя информации из баз данных по населению.



3. Снижение риска мошенничества

В целях сокращения числа неправомочных заявителей и выплаты пенсий правомочным заявителям.



4. Быстрая подача заявлений

Для ускорения процессов подачи заявления, включая процесс заполнения формы заявления, проверки представленных документов и подачи заявления в системе Организации по администрированию социального страхования.



5. Сокращение бумажного документооборота

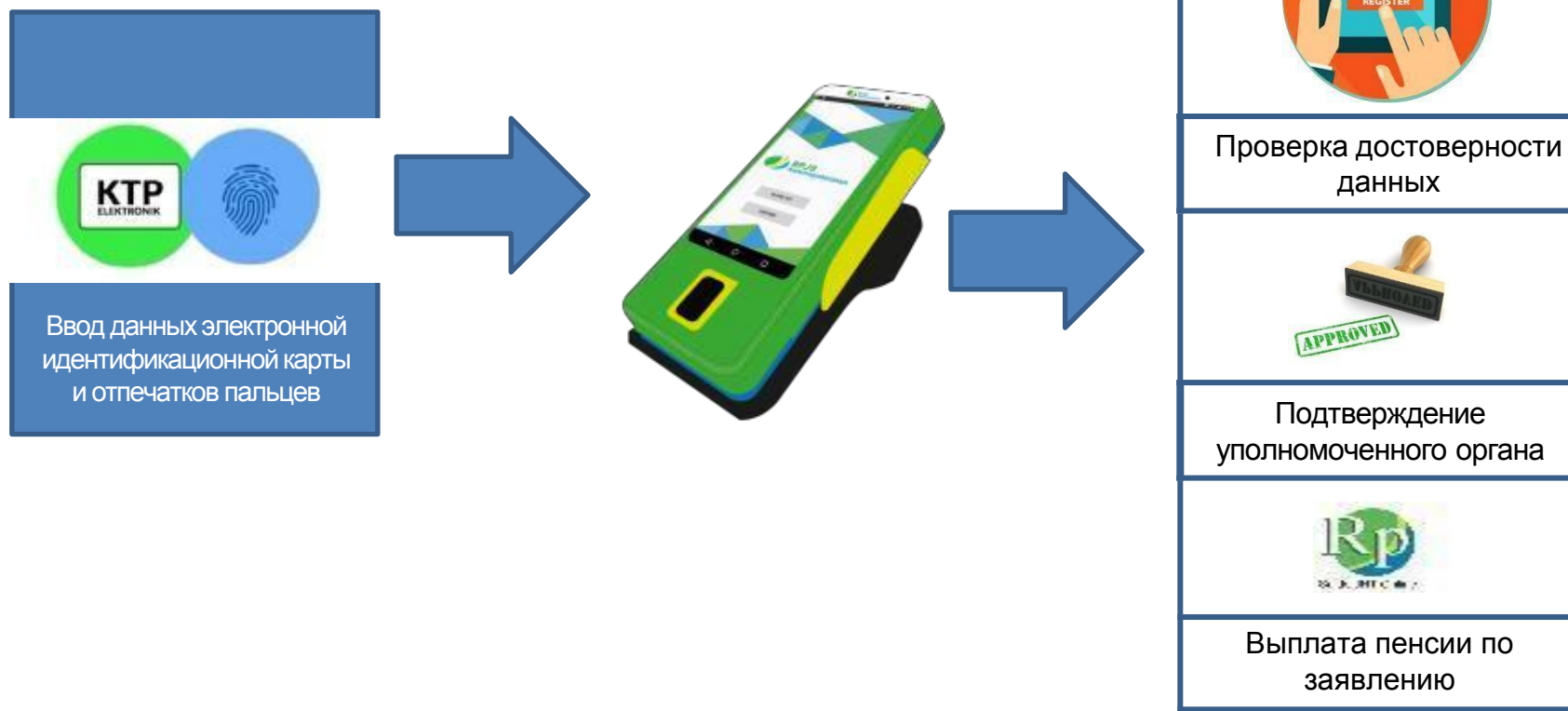
В целях минимизирования количества лишних документов и стимулирования электронно-цифровых форматов в качестве новых архивных методов.



6. Мобильность

Система с поддержкой мобильных приложений для подачи заявлений с мобильного телефона / гаджета.

Подача заявления на назначение пенсии по старости с помощью биометрической верификации



1. Исходя из отчетов по пилотному проекту, средняя продолжительность времени, необходимого на регистрацию данных лица, подающего заявление на назначение пенсии по старости, составляет 85 секунд.
2. Временные затраты сотрудников Отдела по работе с клиентами стали более эффективными, так как регистрировались актуальные данные заявителей, снижая необходимость и продолжительность повторных проверок.
3. Требуемые к заявлению документы подгружаются в систему Организации по администрированию социального страхования. Таким образом, заявитель не предоставляет копии документов.
4. Предоставление услуг, особенно по вопросам назначении пенсии по старости, по электронной идентификационной карте и отпечаткам пальцев (биометрическим данным) (например, подтверждение заявления) осуществляется быстрее и точнее, способствуя улучшению качества обслуживания клиентов.

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) – это технологии, предоставляющие доступ к информации с помощью коммуникационной сети. Понятие ИКТ схоже с понятием информационных технологий (ИТ), однако ИКТ главным образом сосредотачивается на коммуникационных технологиях, в число которых входит интернет, беспроводные сети, мобильные телефоны и прочие средства связи.

Другими словами, в ИКТ входят:

1. Информация – (или данные) на бумажном носителе и в электронном виде.
2. Коммуникация – личная или электронная (через электронные средства связи), в письменной или устной форме, телекоммуникации и трансляции
3. Информационные технологии (ИТ) – охватывают программное обеспечение, аппаратное оборудование и электронные технические средства
4. Коммуникационные технологии – охватывают протоколы, программное обеспечение и аппаратное оборудование



ПРЕИМУЩЕСТВА

1. Легкий доступ
2. Легкое применение
3. Легко выплачивать
4. Легко извлекать информацию
5. Легко получать уведомления
6. Легко подавать заявления



НЕДОСТАТКИ

1. Изменение культуры труда
2. Необходимость в квалифицированной и профессиональной рабочей силе
3. Снижение уровня официальной занятости в результате замены вытеснения системой занятости с использованием ИКТ
4. Необходимость в высоких инвестиционных расходах

