

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**РОЗВИТОК ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК
ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ
ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Виконав: магістранка 2-го курсу, групи 8.2812-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
І.В.Чепіга

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Широбокова О.О.

Рецензент: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи
доцент, д.філос.н. Глазунов В.В.

Запоріжжя – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри філософії,
публічного управління та
соціальної роботи

_____ Г.І. Бутченко
« ____ » _____ 2023 року

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

Чепізі Ірині Вікторівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Розвиток зв'язків із громадськістю як чинник оптимізації державного управління сферою пенсійного забезпечення

керівник роботи Широбокова Ольга Олександрівна, к.філос.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «01» травня 2023 року № 647-с

2. Строк подання студентом роботи 6 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Формування інформаційного забезпечення в системі державного управління: монографія/ Бутко М.П., Дітковська М.Ю.. Київ: Аспект. Поліграф, 2010. 244с.; Тихомирова Є.Б. Зв'язки з громадськістю. Київ: НМЦВО, 2014. 96с.; Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. пос./Букач А.В., Драгомирецька Н.М., Кандагура К.С. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. 180с.; Інформаційна відкритість органів державної влади України./ За загальною ред. М.Лациби. Київ: Український незалежний це політичних досліджень, 2005. 156с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Визначити стан наукової розробки проблеми зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення. 2. Уточнити основні поняття дослідження: зв'язки з громадськістю, PR (паблік рилейшинз), державна служба, інформаційна політика, пенсійне забезпечення. 3. Проаналізувати принципи і методи дослідження зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення. 4. Дати загальну характеристику нормативно-правовій базі державної інформаційної політики України в сфері пенсійного забезпечення. 5.

Розглянути практичне застосування методів зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України задля проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи. 6. Дати оцінку застосування зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	16.05.2023	16.05.2023
Розділ 2	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	28.08.2023	28.08.2023
Розділ 3	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління	10.10.2023	10.10.2023

7. Дата видачі завдання 10 травня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2023	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2023	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2023	виконано
4.	I розділ	Червень – серпень 2023	виконано
5.	II розділ	Серпень – жовтень 2023	виконано
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2023	виконано
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2023	виконано
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2023	виконано

Студент _____ І.В. Чепіга

Керівник роботи  _____ О.О. Широбокова

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер  _____ О.О. Широбокова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 70 сторінок, 61 позиції у списку літератури

ЗВ'ЯЗКИ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ, PR (ПАБЛІК РИЛЕЙШНЗ), ДЕРЖАВНА СЛУЖБА, ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ІНФОРМАЦІЙНА ПОЛІТИКА

Мета дослідження: вивчення зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення з погляду ефективних комунікацій та вдалих інформаційних процесів як чиннику оптимізації державного управління сферою пенсійного забезпечення.

Об'єкт дослідження: зв'язки із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення.

Предмет дослідження: практичне застосування методів роботи з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України як чинник оптимізації державного управління.

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

Новизна дослідження: одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних методів зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення

Гіпотеза: покращення зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення шляхом налагодження та удосконалення існуючих методів комунікації при умові використання мережі Інтернет, мобільних додатків та веб – порталу, що дозволяє користуватись всіма функціями Пенсійного фонду не виходячи з дому й в будь – який зручний час та не тільки інформувати громадськість, а й отримувати зворотній зв'язок від неї.

Висновки: 1. Авторка розуміє «зв'язки із громадськістю в сфері державного управління» як цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, що можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління 2. З чотирьох наявних світових моделей зв'язків із громадськістю в Україні в основному використовуються тільки дві – «пропагандистська» та «журналістська», які не мають зворотного зв'язку та часто є односторонніми. 3. На сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості. Проте, наразі до кінця не визначено механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади. 4. Найвдалішим та найпопулярнішим засобом комунікації, який оптимізує взаємодію Пенсійного фонду України з громадськістю є мережа Інтернет та мобільні додатки.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	9
1.1. Основні функції та цілі зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: зв'язки із громадськістю, PR (public relations), державна служба, інформаційна політика, пенсійне забезпечення.....	15
1.3. Принципи і методи дослідження розвитку зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення.....	19
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	26
2.1. Нормативно-правова база державні інформаційної політики України	26
2.2. Аналіз системи розвитку зв'язків із громадськістю в пенсійній системі України.....	29
2.3. Основні напрями розвитку інформаційної політики Пенсійного фонду України.....	36
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	42
3.1. Розгляд практичного застосування методів зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи	42
3.2. Оцінка застосування зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України.....	50
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасному світі неможливе ефективне управління будь-якою організацією без використання в роботі зв'язків із громадськістю. Зв'язки із громадськістю є запорукою ефективної державної політики та соціальної стабільності. Завданням зв'язків із громадськістю є підтримка успішної репутації органів державної влади та позитивного іміджу, забезпечення населення інформацією про важливі аспекти політики країни, інакше кажучи, зв'язки із громадськістю налагоджують узгодження інтересів суспільства та органів державного управління. Сфера пенсійного забезпечення тут не є виключенням.

Проблемна ситуація пов'язана з тим, що зараз налагодження взаємозв'язку між органами державної влади та громадськістю потребує удосконалення та актуалізації. На порядку денному формування конструктивного діалогу між органами пенсійного забезпечення та суспільством, що викликає необхідність удосконалення зв'язків із громадськістю.

Проблеми, пов'язані з здійсненням зв'язків із громадськістю, досліджували різні науковці, зокрема такі вчені, як І. Ібрагімова, Н. Драгомирецька, К. Кандагура, А. Букач, О. Кононовець, М. Бутко, Є. Тихомирова, М. Шишкіна, Е. Бернейз, Е. Кондратьєва, Н. Голота, С. Пушняк, Е. Кондратьєва та ін. У своїх дослідженнях вони приділили увагу важливості налагодження комунікації між державою та громадськістю, встановлення двостороннього зв'язку, пропонуючи свої думки щодо покращення існуючого механізму комунікації громадськістю та органів державної влади.

Особлива увага приділяється тому, що система державного управління розглядає зв'язки із громадськістю, як цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату з суспільством та громадянами, які можна визначити як інформаційно-комунікативну функцію державної влади й управління. Сучасне суспільство часто називають інформаційним і це не випадково, адже в наш час інформація є базовим ресурсом суспільства поряд з традиційними – праця, земля і

капітал, тому публік рилейшинз стали значущою управлінською функцією в усіх сферах діяльності суспільства.

Одним із важливих завдань органамів державної влади України – відповідність їх політики принципам прозорості та інформаційної відкритості.

Вирішення цього питання покладено на служби зв'язків із громадськістю в державних органах влади, які займаються розробкою інформаційної політики. Реалізацію цієї політики та доведення її до широких верств населення здійснюють прес-служби. Розвиток зв'язків із громадськістю в державних органах влади України обумовлений вступом світової спільноти в фазу розвитку – інформаційне суспільство. У свою чергу Україна прагне стати членом світової спільноти. Інформаційна сфера стає одним з найважливіших об'єктів державного управління.

Робота служби зв'язків і громадськістю в цілому стане ефективною лише за умови, коли органи державної влади, отримуючи повну інформацію про суспільну думку, будуть використовувати її у ролі органічно вбудованої частини як процес прийняття державних рішень, так і в механізм діяльності державних органів.

Спираючись на служби зв'язків із громадськістю, державна влада повною мірою забезпечує стійку, планомірну і репрезентативну інформаційно-комунікативну діяльність, що визначає ефективність всього управлінського процесу.

Об'єкт дослідження: зв'язки із громадкістю в сфері пенсійного забезпечення.

Предмет дослідження: практичне застосування методів роботи з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України як чинник оптимізації державного управління.

Мета дослідження: вивчення зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення з погляду ефективних комунікацій та вдалих інформаційних процесів як чиннику оптимізації державного управління сферою пенсійного забезпечення.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

- визначити стан наукової розробки проблеми зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення;
- уточнити основні поняття дослідження: зв'язки з громадськістю, PR (паблік рилейшинз), державна служба, інформаційна політика, пенсійне забезпечення;
- проаналізувати принципи і методи дослідження зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення;
- дати загальну характеристику нормативно-правовій базі державної інформаційної політики України в сфері пенсійного забезпечення;
- розглянути практичне застосування методів зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України задля проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;
- дати оцінку застосування зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України.

Гіпотеза дослідження: ефективність застосування зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення прямо залежить від якості проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи. Це – найголовніша функція, яка організовує громадську думку з метою успішного функціонування держави та зростання її авторитету, налагодження взаємин між управлінськими структурами та громадянами, заснованих на принципах відкритості, повної інформованості та прозорості.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні сучасних основних методів зв'язку з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення, також дослідження спрямоване на розкриття інноваційних підходів комунікації з суспільством в сфері пенсійного забезпечення.

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

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1.1. Основні функції та цілі зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення

Зв'язки з громадськістю спрямовані на те, щоб змінити громадську думку. Вважається, що ключовою метою зв'язків з громадськістю є створення публічної популярності, формування позитивного іміджу та сприятливої думки про діяльність організації та саму організацію. Одночасно вважається, що головною метою зв'язків з громадськістю є створення ефективної системи взаємодії між організацією та її середовищем. М.А. Шишкіна визначає мету зв'язків з громадськістю, як « формування системи комунікацій соціального суб'єкта з громадськістю, що забезпечує оптимізацію соціальних взаємодій зі значними для нього сегментами середовища».

Доцільно розглядати мету зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення не окремо, а одночасно з завданнями та функціями, адже досягнення мети обумовлюється рішенням відповідних їй завдань або виконанням певних необхідних функцій. Е.Л. Бернейз визначив три головні функції:

- інформуюча;
- переконуюча (впливає);
- об'єднуюча (людей)

Наразі, діяльність зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення виглядає, як система комунікацій і суспільних зв'язків в якості технологій впливу на громадську думку і має досить великий комплекс функцій в економічній, соціальній, політичній та духовно-культурній сферах життєдіяльності суспільства. В усіх цих сферах системні функції публік

релейшнз містять зовсім певні власні особливості, які виявляються у міру їх реалізації та безпосередньо пов'язані з соціальним середовищем цих сфер. Основні функції паблік релейшнз універсальні для всіх сфер життєдіяльності соціуму та виділяють п'ять таких функцій:

- аналітично-прогностична;
- організаційно-технологічна;
- управлінська;
- інформаційно-комунікаційна;
- консультативно-методична.

Аналітично-прогностична функція зв'язків з громадськістю в пенсійному забезпеченні відповідає за побудову політики інформування, формуючи в просторі її стратегію і тактику, надаючи події динамічний розвиток. Ця функція дозволяє ретельне вивчення різних верств населення, що входять в орбіту вибудованої події. Формуючи напрямки зв'язків з громадськістю, аналізують конкретні ситуації. Ефективні виробничі рішення формуються за рахунок підготовки великої кількості аналітичних даних. Постійний моніторинг громадської думки в суспільстві – це найголовніше завдання ефективної роботи зв'язків з громадськістю.

До організаційно-технологічної функції входять комплекс прийомів та підходів, технологій та заходів по організації взаємодії громадськості у сфері пенсійного забезпечення з проведенням різних PR-кампаній (виборчих тощо), круглих столів, ділових зустрічей різного рівня, симпозіумів, конференцій, засобів масової інформації. Позитивний імідж базових суб'єктів PR-впливу формується за рахунок постійного контролю громадської думки, завдяки чому забезпечується постійна та активна взаємодія з різними соціально-суспільними групами й досягаються взаємовигідні відношення з іншими суб'єктами соціальної взаємодії.

Управлінська функція зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення є центральною функцією та виконує роль інтегруючої функції управління комунікативним простором, а тому вона об'єднує всі інші функції.

За допомогою цієї функції, в інтересах громадськості, здійснюється регулювання, формування та управління громадською думкою. Однак досягти взаєморозуміння і довіри у питаннях визначення і розуміння справжніх інтересів організації (установи або процесу) та суспільного середовища є найскладнішим завданням цієї функції, як і досягти компромісу в їх реалізації. Мета – досягти найбільш оптимальних результатів взаємодії, задля забезпечення гармонії взаємин між суспільством та організацією. Зв'язки з громадськістю, як вид діяльності, повністю знаходяться в інформаційному просторі. Фахівці зв'язків з громадськістю збирають інформацію, аналізують її, коригують, керують інформаційними потоками, обирають напрямки діяльності та інформаційної політики, враховуючи їх наслідки для суспільства. Метою цього є досягнення налагодження комунікацій між різними суб'єктами соціальної взаємодії.

Інформаційно-комунікативна функція виконує інформаційно-роз'яснювальну, рекламну та пропагандистську роботу, забезпечуючи процес створення та тиражування необхідної для потреб PR-комунікаторів інформації. Ця функція потрібна для формування та підтримки конструктивно-прогресивного клімату в суспільному середовищі, дотримання норм етики, моралі, досконалого стилю. Співробітники PR-організацій і служб, поряд з виконанням своїх безпосередніх завдань, часто також беруть участь у роботі, пов'язаній з управлінням в організації, – підбір, розстановка і навчання персоналу, визначення стратегії розвитку організації, мотивація співробітників, консультування керівництва на всіх рівнях організації з питань прийняття найважливіших рішень, участь у плануванні, формуванні бюджету та ін.

Консультативно-методична функція налагоджує, організовує та здійснює взаємини та взаємодії між суб'єктом PR-впливу (громадсько-політичної організації, лідера партії, державно владно-управлінської установи, компанії-виробника, в нашому випадку – Пенсійний фонд) з суспільством, шляхом проведення консультаційної діяльності та методологічної роботи. Ця модель розробляє концептуальні моделі соціального партнерства та

загальногромадянського співробітництва, програм, акцій, PR-кампаній (політичних, соціальних, духовно-культурних, господарських та інше). Фахівці зв'язків з громадськістю повинні постійно вирішувати тактичні й оперативні завдання з будівництва комунікативних каналів взаємодії між різними соціально-суспільними групами, що постають перед ними, для того, щоб успішно виконувати та реалізовувати власне стратегічне призначення. Іноді ці завдання потребують нестандартного підходу, ексклюзивних рішень, у зв'язку зі своєю оригінальністю, але є й ті завдання, що доволі прогнозовані та піддаються певній стандартизації, що суттєво полегшує роботу фахівців у галузі зв'язків з громадськістю. Однак, слід зазначити, що усі ці функції потребують творчого підходу та креативності для їх вирішення.

Виділяють наступні основні завдання, які повинні вирішувати фахівці зв'язків з громадськістю у сфері пенсійного забезпечення :

- гармонізація суспільних та особистих інтересів;
- вивчення громадської думки;
- розробка необхідних заходів та рекомендацій стосовно формування необхідних думок і тенденцій;
- врахування поведінкових інтересів індивідуума;
- надавання консультативних послуг;
- сприяння сформованості атмосфери соціальної відповідальності та взаємної поваги;
- поліпшення виробничих відносин;
- вивчення реакції суспільних груп на всі дії Пенсійного фонду;
- встановлення та підтримка двостороннього діалогового спілкування, яке засновано на повній та достовірній інформації;
- реклама та пропаганда товарів та послуг;
- виявлення можливих тенденцій і їх наслідків для соціуму;
- спроба створення та формування сприятливих стійких думок, міфів та стереотипів у суспільстві;

- сприяння зниженню плинності кадрів, шляхом залучення кваліфікованих працівників, створення комфортних умов праці та доброзичливої атмосфери в колективі;

- усунення непорозуміння сторін-учасників PR-комунікацій та запобігання стресових і конфліктних ситуацій;

- регулювання і управління в умовах проблемних, кризових ситуацій;

- постійне сприяння формуванню доброзичливих відносин з суспільством і власним персоналом, споживачами;

- проведення роботи з формування позитивного іміджу.

Об'єкт PR – система реальних зв'язків суб'єктів управління та соціальної діяльності з громадськістю.

Предмет PR – елементи та сутність системи зв'язків з громадськістю, громадська думка, закономірності та випадковості його формування, функціонування та розвитку, принципи та методи управління ним.

Розглядаючи систему зв'язків з громадськістю, її елементи та етапи, треба враховувати суттєві особливості та умови для ефективного функціонування цього виду діяльності в сфері пенсійного забезпечення.

Активним учасником – ініціатором у процесі встановлення двосторонніх діалогових зв'язків зі своєю аудиторією завжди повинна виступати організація-замовник, тобто сам Пенсійний фонд.

Система зв'язків з громадськістю ефективна лише в тому випадку, коли є реальний процес комунікації з громад к істю, всю необхідну інформацію для здійснення ефективної системи зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення збирає, обробляє, аналізує та систематизує структура, що виконує замовлення на проведення цих робіт, тобто Пенсійний фонд.

Комунікативні канали, які передають інформацію в системі зв'язків з громадськістю у сфері пенсійного забезпечення, мають доволі велику кількість інформаційних носіїв та інформаційного просування, а саме:

- візуальні форми (кліпи та відеоролики з виділенням інформаційного посилу, реклама, формування традицій);

- ЗМІ (телебачення, преса, радіо);
- мовні звернення – усні та письмові (дикторський текст на каналах радіо і телебачення; ораторські виступи круглих столів,
- полемічні та оглядові статті в Інтернет;
- лозунгові заяви й мови на зборах, демонстраціях, зборах).

Цільова аудиторія, на яку розраховано PR-вплив, являє собою певну частину соціуму (спільноти), конкретну групу реальних, а не ідеальних потенційних споживачів пропонованого продукту з виділеними їх специфічними ознаками.

Велику роль в ефективному функціонуванні всієї системи зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення відіграє зворотній зв'язок, що забезпечує PR-організацію інформацією про стан громадської думки, її реакцію на діяльність керівництва організації [2].

Слід зазначити, що активний та суттєвий вплив на ефективність системи зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення та на її кінцевий результат має соціальне середовище, усередині якого і функціонує система зв'язків з громадськістю. Нормальному функціонуванню системи зв'язків з громадськістю перешкоджає інформаційний бар'єр, який створює перешкоду для того, щоб інформація доходила до цільової аудиторії в її первозданному та достовірному вигляді, а не спотвореному, як це буває.

Для того, щоб мати змогу подолати цей інформаційний бар'єр, фахівці зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення повинні володіти доволі великим комплексом необхідних навичок та професіоналізмом в таких наукових галузях, як юриспруденція, соціологія, психологія, менеджмент, журналістика та маркетинг. Віднайти методи і форми впливу на соціально-суспільні групи, враховуючи інтереси цього самого суспільства та інтереси самої організації, наповнити систему певним конкретним змістом можливо лише за умови володіння глибокими знаннями системи зв'язків з громадськістю та всіх її елементів, етапів функціонування у сфері пенсійного забезпечення [5].

Відповідно із цілей та завдань нами виокремлено наступні функції, які виконує PR-служба у сфері пенсійного забезпечення: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: зв'язки із громадськістю, PR (public relations), державна служба, інформаційна політика, пенсійне забезпечення

Проблема зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення є досить актуальною на сьогоднішній день, особливо актуальним є налагодження ефективних зв'язків між громадськістю та пенсійним фондом і велику роль в цьому відіграє PR (публік релейшинз).

Застосовувати PR важливо для того, щоб налагодити зв'язки Пенсійного фонду і громадськості та вибудувати конструктивний діалог між сферою пенсійного забезпечення і громадськістю. За допомогою ефективного управління зв'язками з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення є можливість вирішувати багато питань співпраці та взаємодії суспільства з Пенсійним фондом України, досягти соціальної рівноваги в країні. Зв'язки з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення допомагають вибудовувати та налагоджувати інформаційну взаємодію та взаєморозуміння, дозволяють підтримувати комунікації між Пенсійним фондом України та суспільством.

Державна влада – це вид публічного політичного впливу, який чинять держава та її органи за допомогою норма права та державного примусу. Держава – це універсальна політична форма організації суспільства, яка забезпечує захист і узгодження індивідуальних, групових та загальносуспільних інтересів за допомогою права на певній території.

Пенсійна система України (сфера пенсійного забезпечення) – це сукупність створених в Україні правових, економічних і організаційних інститутів і норм, метою яких є надання громадянам матеріального

забезпечення у вигляді пенсії. Пенсійна система України в сучасному вигляді започаткована в січні 2004 року і містить у собі відносини по формуванню, призначенню і виплаті пенсій в трирівневій пенсійній системі.

В сучасному світі швидких демократичних змін дедалі актуальним постає питання налагоджування рівноправного конструктивного діалогу між суспільством та державною владою, що викликає необхідність застосування PR – комунікацій [8].

Як зазначає О. Коврига – «Система відносин владних структур, органів державного управління і громадської думки є одним із найважливіших показників суспільного розвитку і демократії. Відомо, що чим активніше і повніше влада дозволяє масам брати участь у суспільно – політичних процесах – тим вона більш демократична та ефективніша» [20, с. 111].

В сучасному світі зв'язки з громадськістю (паблік рилейшнз) являє собою ключову функцію в усіх сферах діяльності суспільного життя. Доволі актуальною залишається проблема ефективності зворотного зв'язку на державно – управлінському рівні між суспільством та державною владою, де значущу роль відіграє паблік рилейшнз і зазначає, що « розвиток системи зв'язків з громадськістю в органах державної влади дасть змогу створити дієвий механізм вирішення багатьох проблем, що виникають у стосунках між інститутами держави та громадського суспільства, і, насамперед, подолати відчуженість між громадськістю та державою» [50, с.10].

Важливо не просто встановити зв'язки між громадськістю та сферою пенсійного забезпечення, а щоб ці самі зв'язки були якомога дієві та ефективні, що досягається лише за умови відкритих, прозорих, чесних та доброзичливих взаємовідносин. Пенсійна система України діє ефективно тоді, коли громадськість підтримує її. Пенсійний фонд України повинен інформувати населення про стратегічний розвиток (політику), послуги, програми, які вони надають, повинні звітувати про свою діяльність. Мета зв'язків з громадськістю у сфері пенсійного забезпечення полягає у тому, щоб розробити та застосувати на практиці різні підходи та методи, котрі допоможуть встановити

взаємовідносини між різними соціальними групами за допомогою інформованості суспільства і, як наслідок, його довіри.

Для того, щоб Пенсійний фонд України зміг бути більш ближчим до населення, йому потрібно зробити так, щоб його діяльність була якомога більш відкритою та прозорою, тобто інформація повинна бути доступною для громадськості за допомогою різних ресурсів та технологій (сайти, інтернет, веб-сторінки тощо), але зв'язок з громадськістю повинен реалізовуватись не тільки в одному напрямку (від Пенсійного фонду до населення), а й населення повинно мати змогу давати зворотній зв'язок (надати звернення або пропозиції, ідеї).

Інформаційна політика – це сукупність основних напрямів і способів діяльності по одержанню, використанню, поширенню та зберіганню інформації. Інформаційна політика Пенсійного фонду займається організацією процесів породження, розповсюдження та зберігання інформації в соціальних системах, що є досить чутливими до внутрішніх і зовнішніх інформаційних потоків. Тому такі процеси породження, розповсюдження та зберігання інформації організовуються й контролюються всіма суспільствами.

У поняття «зв'язки з громадськістю» (англ. public relations) є досить визначень, пропонуємо ознайомитись з деякими з них:.

І. Ібрагімова : «Одна з комунікаційних стратегій, стратегій взаємодії, обміну інформацією. PR передбачає рух інформації від джерела до одержувача, що в контексті органів державної влади передбачає комунікацію як усередині організації, так і зовнішню, тобто взаємодію між лорганізацією та громадськістю»[18, с. 242-243].

Н. Драгомирецька, К. Кандагура, А. Букач: «Діяльність, орієнтована на зовнішні контакти: формування суспільної думки, регіональні зв'язки, зв'язки з підрозділами організації, зв'язки зі споживачами послуг, з лобістами, з міжнародними організаціями з метою встановлення певного відношення» [18, с.75].

О. Кононовець: «Управлінська діяльність, метою якої є встановлення

взаємовигідних відносин між державними або приватними структурами і громадськістю, від якої багато в чому залежить успіх функціонування структур. Уміння впливати на суспільну думку на користь фірми для переконання споживача в тому, що діяльність фірми здійснюється заради його благополуччя, комфорту, економії часу тощо» [21, с.3].

М. Бутко: «Функція управління, що передбачає вивчення й аналіз настроїв громадськості, гармонізацію політики організації або особи з суспільними інтересами, сприяє реалізації програми дій, спрямованих на досягнення громадського розуміння та схвалення» [4, с.3].

Є. Тихомирова: «Комуникативна наука, яка вивчає різні соціальні групи та їх ставлення до того чи іншого явища» [56, с.21].

Отже, можна зробити висновок, що загальне тлумачення зв'язків з громадськістю та в розрізі зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення - це сприяння встановленню взаєморозумінню і доброзичливості між Пенсійним фондом (владою) та суспільством, за допомогою поширення роз'яснювального матеріалу, розвитку обміну інформацією і оцінки суспільної реакції. Підвищити ефективність діяльності пенсійної системи України можливо налагодженням комунікативного аспекту. За допомогою паблік рилейшнз формується інформаційний простір, що допомагає розвивати комунікацію між пенсійною системою України і суспільством.

Використання паблік рилейшнз у сфері пенсійного забезпечення сприяє донесенню інформації до громадян, завдяки чому люди відчують управлінський вплив політики Пенсійного фонду та соціальну значущість дій пенсійної системи України на суспільство та громадську думку. Зв'язки з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення організовують та підтримують комунікації, взаєморозуміння та інформаційну взаємодію між громадськістю та Пенсійним фондом України, вибудовують доброзичливі стосунки між сферою пенсійного забезпечення та громадськістю.

Паблік рилейшнз налагоджує взаємовідносини між управлінськими структурами та громадянами, організовує громадську думку задля зростання

авторитету держави, базуючись на принципах прозорості і відкритості. Ефективне використання й управління зв'язками з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення допомагає вирішити багато питань, які стосуються взаємодії органів державної влади (Пенсійного фонду України) та громадянського суспільства та забезпечує державний соціальний баланс.

1.3. Принципи і методи дослідження розвитку зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення

В демократичному суспільстві повинен існувати механізм громадського контролю за діяльністю влади, в нашому випадку, за сферою пенсійного забезпечення. Рівень прозорості та відкритості діяльності пенсійної системи України відносно інформування громадськості щодо її діяльності визначає ефективність механізму громадського контролю. Основа функціонування правової держави – прозорість влади, що дає змогу громадськості приймати участь у формуванні та здійсненні державної політики, дозволяє громадськості впливати на усі етапи процесу прийняття державних рішень та забезпечує громадськості повний й відкритий доступ до об'єктивної, достовірної інформації, кою володіють органи державної влади (публічна інформація). Якість інформування громадськості про діяльність пенсійної системи України дорівнює її ефективності. Механізм може бути дієвим лише за умови налагодження ефективних та стабільних зв'язків з громадськістю, співпраці громадськості та влади.

Всі дії у сфері налагодження зв'язків з громадськістю у сфері пенсійного забезпечення повинні бути спрямовані на конкретні групи людей – представників громадськості, тобто конкретні повідомлення для конкретних прошарків суспільства. Лише за деякими винятками можливі повідомлення, які будуть спрямовані на суспільство в цілому, але це лише винятки. Зв'язки з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення ж застосовуються вибірково, що дає здатність якомога повно та успішно передати конкретні, чітко визначені

повідомлення цільовій аудиторії. Наприклад, інформація про підвищення мінімального розміру пенсії цікаво тільки тим пенсіонерам, які отримують мінімальну пенсію, а індексація пенсії працюючим пенсіонерам цікава тільки працюючим пенсіонерам. Загалом громадськість можна поділити на десять основних категорій, які притаманні будь-якій цільовій аудиторії:

- суспільство;
- потенційні співробітники;
- співробітники;
- постачальники матеріалів та послуг;
- інвестори, фінансовий ринок;
- дистриб'ютори;
- споживачі, користувачі;
- лідери громадської думки;
- громадські організації;
- ЗМІ [11, с.56]

Розглянемо більш детально кожен з цих категорій громадськості через завдання, які ставляться перед органами державної влади.

Суспільство (community). В цьому випадку комунікаційними проблемами, що повинні обговорювати та вирішувати органи влади (в залежності від місцезнаходження та рівня) може бути цілий спектр проблем: безпека, забруднення, охорона здоров'я, ситуація на дорозгах тощо.

Потенційні співробітники (potential employees) можуть знаходитися в інших організаціях або, навіть, навчатися у школах або вузах. Вони не будуть намагатися влаштуватися на роботу в організацію або відповісти на оголошення про вакансії, поки не зрозуміють, чим цей орган державної влади займається. Потенційні співробітники почнуть розглядати організацію як потенційно доброго для себе роботодавця, якщо будуть впевнені, наприклад, у достатньо високому рівні заробітної плати, пільгах, загальному престижі роботи тощо.

Співробітники (employees) можуть бути різних типів: перші керівники, їх заступники, керівники підрозділів, спеціалісти, проте всі вони – державні службовці. Усі вони можуть бути зосереджені в одному приміщенні, а можуть діяти автономно. Вони мають різний стаж, зарплати, проте за допомогою конкретних PR- акцій необхідно до кожного донести дух корпоративізму, об'єднати колектив. Окремою групою стоїть технічний персонал: охоронці, прибиральниці, водії, монтери, електрики тощо, однак саме вони забезпечують нормальні умови роботи для державних службовців. І тому не можна виключати їх з загальної схеми корпоративної комунікації.

Постачальники (suppliers) можуть бути двох видів: ті, що надають послуги водо-, тепло-, електрозабезпечення, та ті, що надають професійні послуги (експерти, консалтингові фірми тощо).

Інвестори, фінансовий ринок (financial publics) у державному управлінні, де органи державної влади фінансуються з державного бюджету. Якщо робота конкретного державного органу буде неефективна, бюджетне фінансування можуть скоротити або, навіть, припинити, а орган ліквідувати.

Дистриб'ютори (distributors) – це структурні підрозділи та підпорядковані організації, що передають (трансляють) управлінські послуги від держоргану вищого рівня до нижчого або безпосередньо до споживача або користувача – громадянина.

Споживачі (consumers), користувачі (users) – це громадяни або жителі конкретної території, потреби яких задовольняються за допомогою конкретних управлінських послуг.

Лідери громадської думки (opinion leaders or formers) – це люди, висловлювання яких можуть спричинити шкоду або, навпаки, допомогти конкретному державному органу в конкретній ситуації. До них можуть відноситися лідери релігійних та громадських організацій, політичних партій, експерти, телеведучі, спортсмени та інші. Вони можуть представляти потужну категорію цільових груп, нерідко несвідому або необізнану, для завоювання прихильності якої необхідні цілеспрямовані PR-дії.

Громадські організації – це об'єднання громадян або жителів певної території, які мають чітку мету і проводять послідовну роботу для її досягнення. Мають у своєму розпорядженні і людські, й фінансові ресурси, можуть виступати активними суб'єктами у PR-просторі. Їх підтримка або не підтримка дій уряду може серйозно вплинути на вектор державної політики. До цієї ж категорії громадськості також слід відносити і політичні партії.

ЗМІ (media) на відміну від інших категорій вимагають принципово іншого ставлення. По-перше, через те, що саме ЗМІ – це інструмент зв'язків з конкретною цільовою групою громадськості. І, по-друге, – видавці, продюсери, редактори та журналісти повністю контролюють те, що конкретна цільова група бачить, чує або читає. Тому з ними необхідно підтримувати постійний зв'язок, давати їм цікаві теми для обговорення.

Незважаючи на те, що кожна з вищезгаданих категорій громадськості потребує індивідуального творчого підходу, всі вони цілком укладаються в чотири основні моделі зв'язків державної влади з громадськістю.

1. Маніпуляція, пропаганда, паблісити (більшою мірою характерні для тоталітарних та авторитарних режимів, проте деякі їх елементи широко використовуються і в демократичних країнах). Характерні особливості:

- для привернення уваги громадськості використовуються всі доступні засоби, в т.ч. і прямий тиск;
- споживач сприймається як жертва, що не має вибору;
- правдивість та об'єктивність інформації не обов'язкові умови, іноді ігноруються етичні аспекти;
- головний провідник – засоби масової інформації, які знаходяться у прямому або опосередкованому підпорядкуванні державі. Відсутні альтернативні джерела інформації.

2. Інформування громадськості, громадська обізнаність. Ця модель може бути прирівняна до специфічних форм журналістики, основне завдання яких – створення та публікація іміджевих матеріалів. Характерні особливості:

- регулярна робота із ЗМІ з метою розповсюдження інформації;

- інформація зазвичай правдива, проте увага громадськості акцентується на позитивній стороні (негативні факти та події замовчуються);

- технологія «journalists-in-residence: «журналіст у фірмі»), коли матеріали створює та розміщує спеціальний штатний журналіст організації.

3. Двостороння асиметрична комунікація (засновники А. Лі, Е. Бернейз, А. Пейдж). Характерні риси:

- використання дослідницьких методів для визначення, яка інформація викликає позитивну реакцію громадськості, а потім і позитивний діалог;

- результат асиметричний (виграє організація, на це і спрямовуються всі зусилля);

- зв'язки з громадськістю носять прагматичний характер, організація (органи державної влади) переслідують одну мету – отримання вигоди (кредиту довіри, рейтингу підтримки).

4. Двостороння симетрична комунікація (більше притаманна для країн з розвинутим громадянським суспільством). Характерні риси:

- повне усвідомлення суб'єктом PR того, що необхідне взаєморозуміння громадськості та влади, врахування впливів один на одного;

- PR – діяльність спрямована на досягнення обопільної користі державної влади та громадськості (симетричність);

- проведення переговорів, укладання договорів, вирішення конфліктів, що призводить до зміни у поглядах, судженнях та поведінці громадськості та органів державної влади, відмова від вирішення конфліктних ситуацій силовими або авторитарними засобами;

- перехід від журналістських функцій PR-спеціалістів до дослідницьких та консультативних;

- прямий вплив PR-технологій на економічні показники та соціальні аспекти, створення «нематеріальних активів»;

- ідеологічність (в ідеальному варіанті): механізм взаємодії громадськості та органів державної влади – партнерство; громадськість – повноправний партнер влади у формуванні та здійсненні політики.

Розглядаючи організацію та практику здійснення зв'язків з громадськістю у пенсійній системі України, необхідно відзначити, що потоки комунікації мають будуватись за принципом двостороннього зв'язку, давати громадянину можливість розуміти політику діяльності Пенсійного фонду, обговорити її, зайняти позицію, яка відповідає і його власним інтересам, і можливостям цієї системи. Тим часом, сучасна практика державного PR часто будується як пропаганда успіхів конкретного чиновника з урахуванням його особистих преференцій. Звідси унеможлиблюється реалізація фундаментальних принципів інституту PR у повному обсязі.

Розглядаючи моделі PR-комунікацій у незалежній Україні, необхідно вернути увагу на те, що до середини 1990-х років вони мали форму одностороннього інформування громадськості про вже прийняті рішення, тобто виконували роль прикрашання (орнаменту) державної влади. З середини 1990-х років починає затверджуватися ставлення до комунікації як до інструмента управління, покликаного формувати у громади позитивне ставлення до керівництва держави.

Зараз зв'язки державної влади та громадськості знову здійснюються у рамках моделі одностороннього інформування. Але, попри неабиякий прогрес, цей підхід теж має суттєві вади: комунікаційні потоки, як і раніше, спрямовані переважно від органів влади до громадськості; політика у царині публічних комунікацій і далі розглядається як другорядна по відношенню до організаційної політики.

Суттєві зміни у цій сфері може дати підхід до PR як інструмента стратегічного управління, що передбачає постійний двосторонній симетричний потік комунікації. У свою чергу це потребує, щоб управління комунікацією не впливало з організаційної політики, а узгоджувалося з нею і в разі рівноправного діалогу влада змінювала курс, якщо громадськість визнає його нелегітимним. За таких умов має змінитися й статус PR – фахівців у структурі державного органу, що давав би їм можливість зберігати критичну дистанцію

від керівництва та забезпечував можливості впливати на управлінській процес, що має бути публічний резонанс.

Визначено, що у сучасних реаліях існує проблема недостатнього використання потенціалу зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення. На даний момент потенціал зв'язків із громадськістю пенсійною системою України переважно реалізується через виконання лише їх інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності сфери пенсійного забезпечення побудови суспільного діалогу, у більшості випадків цей процес схильний до жорсткого контролю з боку самої пенсійної системи, що негативно позначається на ньому. Відповідно, інформаційна відкритість визначається як організаційно – правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує будь-яким учасникам цієї взаємодії можливість отримувати необхідний та достатній обсяг інформації про свою структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1. Нормативно-правова база державної інформаційної політики України

Характерними рисами сучасного етапу суспільного розвитку є зростаюча роль інформаційного поля, яка пов'язана зі швидким поширенням розвитку нових інформаційних технологій та засобів передачі інформації, надаючи багато інформації широким масам населення, що впливає на характер і зміст взаємодій у системі «Влада – ЗМІ – Суспільство».

Стрімкий розвиток інформаційного простору вимагає трансформації державної інформаційної політики, яка буде враховувати потенційні переваги нових інформаційних технологій для управління суспільними процесами, але й одночасно буде враховувати можливі негативні наслідки впливу сучасних ЗМІ на громадськість.

Перш за все, потрібно сформувати високий рівень довіри громадян до органів державної влади.

В Україні умови для формування та функціонування громадянського суспільства закладені в основу таких документів, як Закони України «Про громадські об'єднання», «Про органи самоорганізації населення». Чинне законодавство передбачає певний рівень участі громадськості у процесі обговорення та вирішення певних рішень органів влади. Незважаючи на доволі велику кількість нормативних документів, що регулюють питання взаємодії громадськості та органів державної влади, залишились невизначеними механізми реалізації контролю громадськості за органами державної влади.

Конституція України визнає та гарантує права фізичних та юридичних осіб вільно шукати, отримувати, передавати, виробляти та поширювати

інформацію будь-яким законним способом (статті 34, 38, 40, 57 Конституції України) [9] та слід зауважити, що є комерційна, державна та інша інформація на яку поширюються спеціальні правила її захисту та охорони, які встановлені законодавством [9].

Основні положення міжнародних стандартів у галузі інформаційно – комунікаційної діяльності визначено Законом України « Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ. Також цим Законом регулюються такі принципи, які мають бути в основі інформаційних відносин:

- відкритість, доступність інформації та свобода її обміну;
- гарантованість права на інформацію;
- законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації;
- об’єктивність, вірогідність інформації;
- повнота і точність інформації. [36]

Наступним нормативним документом, що визначає повну процедуру всебічного висвітлення діяльності державних органів через ЗМІ та координує роботу пресс-служб є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року № 539/97-ВР[37].

Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР регулює права громадян, які надані Конституцією України щодо внесення пропозицій про удосконалення діяльності органів державної влади.

Рівні можливості доступу громадян до інформації про діяльність державних органів влади гарантує Закон України « Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939 – VI [38]

Існують міжнародні нормативні документи, що забезпечують участь громадян у діяльності органів державної влади:

- Загальна Декларація прав людини (ратифікована Верховною Радою України у 1950 році);

– Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року) [23].

– Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована Верховною Радою України 17 липня 1997 року) [14].

– Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля (ратифікована Верховною Радою України 6 липня 1999 року) [24].

У зв'язку з цим пріоритетним завданням є розробка комплексного плану інформаційного законодавства, визначаючого його склад, структуру, послідовність і тимчасовий графік, а також через спеціальні законодавчі акти та окремі правові норми, які регулюють весь комплекс інформаційних відносин.

Важливим та перспективним завданням слід вважати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства. Важливо створити єдину структуру, функцією якої буде проведення Державної інформаційної політики, що охопить всі гілки й рівні державної влади. Бюджетне фінансування повинно планомірно забезпечувати державне управління інформаційною сферою (у реальних можливостях держави) за статтею Витрат на державне управління. Проведення державної інформаційної політики повинно координуватись єдиним центром на рівні вищого керівництва країни.

Враховуючи вищезазначене можна зробити висновок, що на сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості, але, незважаючи на існуючі документи наразі не визначеними залишаються механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. У зв'язку з цим одним із першочергових завдань слід назвати розробку комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначає його склад та структуру,

послідовність та тимчасовий графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь комплекс інформаційних відносин. Окрім того, як перспективне завдання слід розглядати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства – завдання державного управління, практичне вирішення якої потребує виконання низки умов.

2.2. Аналіз системи розвитку зв'язків із громадськістю в пенсійній системі України

У діяльності пенсійної системи України зв'язки з громадськістю є новими реаліями, що передбачають структурно-функціональні зміни на якісне оновлення взаємовідносин між пенсійною системою і громадянами. Організаційна структура служби зв'язків із громадськістю сфери пенсійного забезпечення має забезпечувати необхідні умови для ефективної реалізації функцій та виконання завдань, покладених на ці служби, відповідати їх цілям.

Для України найголовнішим засобом розвитку громадянського суспільства та найважливішою умовою конструктивного діалогу Пенсійного фонду України і народу є інформаційна політика. Слід зазначити, що інформаційна політика є постійним предметом обговорення та аналізу на різного рівня семінарах, конференціях, симпозіумах та інших наукових конференціях, на сьогодні це доволі важливе питання для визначення чіткого бачення того, що ж саме розуміється під пенсійною системою, яка її специфіка, здійснення та перспективи її розвитку. Однак, все ж таки залишається доволі багато методичних та теоретичних питань формування інформаційної політики, що обумовлює великий науковий та практичний зростаючий інтерес для її дослідження. Національний інститут стратегічних досліджень відіграє найбільшу роль у висвітленні цього питання, оскільки ще у 2002 році ним було започатковано «круглий стіл» «Державна інформаційна політика – проблеми

законодавчого забезпечення», присвяченій актуальній державній проблемі – проблемі формування в Україні основ інформаційного суспільства та висвітленню ролі держави у цьому процесі.

Головною запорукою ефективної інформаційної політики будь-яким органом державної влади, в тому числі й Пенсійним фондом України є відкритість та прозорість дій, що є доволі делікатною сферою регулювання міжособистісних стосунків та викликає певні додаткові проблеми у цій галузі. Демократичні країни зобов'язані проводити чіткі процедури інформування громадян про свою діяльність та використовувати механізми залучення громадськості до формування державної політики, оцінювання її якості та реалізації [25].

У наш час Інтернет відіграє важливу роль у створенні інформаційного простору глобального суспільства, слугує фізичною основою доступу до вебсайтів і багатьох систем (протоколів) передавання даних. В сучасному світі Інтернет не тільки є ідеальним джерелом інформації, але і гарним способом комунікації. Отже, інформування суспільства про діяльність Пенсійного фонду України через мережу Інтернет розглядається сьогодні як один із елементів «електронного врядування», який робить «простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами» [17, с. 53-55].

Використання мережі Інтернет в роботі Пенсійного фонду України допомагає підвищувати поінформованість суспільства про його діяльність, забезпечує участь громадян у діяльності Пенсійного фонду України, допомагає підтримувати та посилювати зворотній зв'язок між сферою пенсійного забезпечення та суспільством.

«Електронне врядування» – один із найважливіших засобів здійснення інформаційних функцій служби зв'язків із громадськістю, шляхом забезпечення повного доступу до інформації (закони, законопроекти, акти та інше) через мережу Інтернет, зменшення часу та матеріальних витрат для суспільства з органами державної влади та створює зручні можливості для взаємодії суспільства та Пенсійного фонду України. Слід зазначити, що у «електронного

врядування» є й деякі недоліки, які виникають внаслідок економічних та інформаційно-технічних обмежень, що заважають активізувати більшість населення:

- обмежений доступ до мережі Інтернет;
- цифрова нерівність населення;
- недостатня автоматизація;
- звичка до особистої взаємодії. [18]

Сьогодні майже всі органи державної влади використовують інформаційні портали у своїй роботі, що дозволяє їм розміщувати інформацію довідкового характеру, забезпечувати інтерактивне інформаційне обслуговування населення та надавати йому державні послуги й Пенсійний фонд України не виключення. Офіційний сайт Пенсійного фонду України, перш за все, створений для забезпечення відкритості та прозорості його діяльності у відповідності із затвердженим Положенням.

Для того, щоб забезпечити вільний доступ суспільства до інформації, забезпечуючи прозорість цієї самої інформації, перед пенсійною системою України постають такі завдання:

- встановити на налаштувати ефективний зворотній зв'язок із громадськістю;
- постійно інформувати громадськість про свою діяльність;
- залучати громадськість до участі в процесі обговорення та прийняття управлінських рішень;
- посилити громадський контроль за ефективністю надання послуг;
- організувати обговорення соціальних ініціатив, налагодити соціальну рекламу [51].

Враховуючи наведені вище завдання, сфері пенсійного забезпечення потрібно провести чималу роботу для їх реалізації, а саме: зробити інформацію централізованою, створити фонд відомостей, який буде підлягати доведенню до відома громадян, розробити та запровадити механізм обговорення суспільством

проектів рішень, розробити механізму висловлювання зауважень та пропозицій громадян та визначити зміст, напрямок інформаційних потоків.

Першим, так би мовити, протиріччям у цьому є те, що в чинному законодавстві відсутнє визначення, які відомості (із загальної кількості) про діяльність органів державної влади повинні обов'язково доводитись до відома громадян, відсутнє в законодавстві також визначення форм і засобів інформування. Отже, першою проблемою, яку потрібно вирішити Пенсійному фонду України – це зробити відбір тих відомостей із загальної кількості, які обов'язково повинні будуть доводитись до відома громадян для того, щоб створити для них (громадян) такі умови, в яких вони будуть мати змогу приймати участь у прийнятті управлінських процесів компетентно. Все ж таки не слід забувати про те, що є частка населення, для якою доступ до передових інформаційних технологій обмежений (цифрова нерівність населення та обмежений доступ до Інтернета), тому в цьому випадку, значну роль для вільного доступу до інформації будуть відігравати засоби масової інформації.

Для того, щоб залучити громадян до діяльності пенсійної системи та надати їм можливість до вільного доступу до інформації, її відкритості та прозорості, Кабінет Міністрів України затвердив «Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики» [39]

Організацію і проведення консультацій з громадськістю забезпечує система інформаційно-аналітичного забезпечення та відділ, який безпосередньо готує пропозиції, пов'язані з формуванням та реалізацією державної політики. Проведення консультацій з громадськістю дозволяє залучити їх до участі в управлінні державними справами, забезпечити прозорість діяльності, відкритість та гласність. Консультації з громадськістю також дозволяють налагодити системний діалог між Пенсійним фондом України та громадськістю, вивчати та враховувати думку громадськості. Отже, консультації з громадськістю є також важливим інформаційним заходом, який спрямований

на вивчення громадської думки щодо діяльності органів державної влади та її реалізації.

Громадська думка забезпечує зворотний зв'язок у системі управління і є «дієвим каналом інформації, впливу на процеси демократизації суспільства, ефективним засобом соціального контролю за діяльністю держави» [15, с.57].

Громадська думка допомагає зробити механізм прийняття управлінських рішень більш ефективним, тому що при вивченні громадської думки, Пенсійний фонд має можливість «виправляти» проекти рішень, інших документів, забезпечуючи тим самим соціальну обумовленість. Звісно, що така можливість може бути лише тоді, коли громадськість заздалегідь ознайомена з відповідними проектами, тобто повинен бути налагоджен зворотній зв'язок.

Закон, який забезпечує зворотній зв'язок з громадськістю є Закон України «Про звернення громадян» [40]. Цей Закон надає можливість громадянам приймати участь в управлінні державними і громадянськими справами, що дає змогу впливати на роботу та поліпшувати роботу пенсійної системи та одночасно з цим, дає змогу відстоювати свої права та законні інтереси, у разі їх порушення.

При ефективному налагодженні інформаційного забезпечення системи зв'язків з громадськістю пенсійною системою України можна сформувати дієвий механізм вирішення багатьох проблем, які можуть виникати у стосунках між Пенсійним фондом та громадськістю та, одночасно з цим, дає змогу подолати відчуженість між громадськістю та Пенсійним фондом.

Державну інформаційну політику розробляють і здійснюють органи державної влади загальної компетенції, а також відповідні органи спеціальної компетенції. Всі громадяни України, юридичні особи і державні органи мають право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних їм для реалізації ними своїх прав, свобод і законних інтересів, здійснення завдань і функцій. Реалізація права на інформацію громадянами, юридичними особами і державою не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні,

духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб. Кожному громадянину забезпечується вільний доступ до інформації, яка стосується його особисто, крім випадків, передбачених законами України.

Як підсумок, пропонуємо розглянути основні положення Концепції Національної інформаційної політики України, яка запропонована Державним комітетом інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України (2002р.). Головна мета Концепції Національної інформаційної політики України – побудувати розвинене інформаційне суспільство в Україні, забезпечуючи належні правові, економічні, організаційні та інші умови для його функціонування. Розглянемо основні напрямки Національної інформаційної політики України.

У сфері суспільних відносин:

- створити розвинену інформаційно – комунікаційну інфраструктуру для творення, збирання, обробки, зберігання та використання національних інформаційних ресурсів;

- забезпечити конституційні права громадян на достовірну, повну і своєчасну інформацію, свободу слова та інформаційну діяльність в національному інформаційному просторі України, недопущення втручання у зміст та внутрішню організацію інформаційних процесів, окрім випадків, визначених законом відповідно до Конституції України;

- збереження національного інформаційного продукту, національно-культурних та духовних цінностей України;

- всебічна державна підтримка засобів масової інформації та забезпечення соціально-правового захисту журналістів, інших професійних творчих працівників, які займаються інформаційною діяльністю.

2. У виробничій сфері:

- сприяння конкуренції, недопущення монополізації ринків у сфері інформаційної діяльності, в тому числі рекламної;

- підтримка вітчизняного виробника інформаційного продукту;

- збереження та ефективне використання державної та комунальної власності на підприємства, інші об'єкти національного інформаційного простору України, які в установленому законодавством порядку визнаються об'єктами стратегічного значення;

- економічна підтримка державою розвитку інформаційної інфраструктури та інформаційної системи України в цілому незалежно від форм власності на об'єкти що будуються і розвиваються, сприяння розробці і впровадженню новітніх інформаційних технологій.

3. В організаційній сфері:

- дотримання принципів Європейської Конвенції про права людини, міжнародних документів у галузі міждержавного інформаційного співробітництва, ратифікованих Україною;

- створення умов для своєчасного, якісного і ефективного інформаційного забезпечення громадян, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян на основі національних інформаційних ресурсів;

- забезпечення ефективності присутності України в світовому інформаційному просторі шляхом розвитку транскордонного і прикордонного мовлення, поширення у світі вітчизняної культурно-мистецької і друкованої продукції.

4. У галузі науки, культури, навчання та підвищення кваліфікації:

- демонополізація інформаційних служб і структур;

- формування загальнодержавної комп'ютерної мережі освіти, науки, культури, охорони здоров'я тощо, як частини світового інформаційного простору;

- створення інтегрованої системи збору, обробки, творення та розповсюдження інформаційного продукту, що має задовольняти зростаючу суспільну потребу в інформації;

- удосконалення засобів розповсюдження інформації на базі новітніх технологій, зокрема впровадження оптико – волоконних та супутникових

каналів зв'язку, створення мультимедійних систем і мереж, розширення можливостей медіа індустрії.

Державна інформаційна політика отримала новий імпульс, тому що вона формує престиж органів державної влади та зміцнює довіру громадян до держави.

2.3. Основні напрями розвитку інформаційної політики Пенсійного фонду України

Для того, щоб визначити шляхи взаємодії пенсійного забезпечення із громадськістю, потрібно ознайомитись із загальними функціями і завданнями Пенсійного фонду та сформувати уявлення про пенсійну систему в цілому.

Турбота про людей похилого віку – це одне з найважливіших завдань нормального функціонування будь-якого суспільства. Сукупність різних форм забезпечення людей у старості або в разі втрати працездатності за рахунок коштів держави називається соціальним забезпеченням. Найважливіша його складова – пенсійне забезпечення. Згідно з Законом України «Про пенсійне забезпечення» громадяни України мають право на державне пенсійне забезпечення за віком, по інвалідності, у зв'язку з втратою годувальника та в інших випадках, передбачених цим законом. [41]

Забезпечення в старості – основний обов'язок держави. Організація фінансування пенсійних витрат для різних верств населення має важливе значення в структурі державних фінансів.

Пенсійне забезпечення – це матеріальне забезпечення, яке надається з Пенсійного фонду України та Державного бюджету відповідно до встановлених державою правил особам пенсійного віку і непрацездатним громадянам, а також тим, які втратили годувальника з огляду на визнану суспільством об'єктивно існуючу необхідність надавати таким громадянам утримання за рахунок коштів, асигнованих на ці цілі держави [33, с.180].

Пенсійний фонд України – центральний орган виконавчої влади, що

здійснює управління фінансами пенсійного забезпечення, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України. Пенсійний фонд України у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та Положенням про Пенсійний фонд України [42].

Згідно з Положення про Пенсійний фонд України на нього покладені наступні завдання:

- реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення персоніфікованого обліку надходжень від сплати єдиного внеску;
- внесення пропозицій Міністру щодо формування державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;
- керівництво та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;
- призначення (перерахунок) пенсій, щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці та підготовка документів для їх виплати;
- забезпечення своєчасного і в повному обсязі фінансування та виплати пенсій, допомоги на поховання, інших виплат, які згідно із законодавством здійснюються за рахунок коштів Пенсійного фонду України та інших джерел, визначених законодавством;
- ефективне та цільове використання коштів, удосконалення методів фінансового планування, звітності та системи контролю за витрачанням коштів;
- забезпечення надходжень від сплати збору на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, ведення обліку цих надходжень, інших коштів відповідно до законодавства та здійснення контролю за їх сплатою, забезпечення ведення реєстру застрахованих осіб;
- виконання інших завдань, визначених законами України та покладених на Пенсійний фонд України Президентом України.

Пенсійний фонд України узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції

щодо вдосконалення законодавства і в установленому порядку вносить їх на розгляд Президентів України та Кабінету Міністрів України. У межах своїх повноважень Пенсійний фонд України організовує виконання актів законодавства та здійснює систематичний контроль за їх реалізацією [1].

Функції Пенсійного фонду України відповідно до покладених на нього завдань:

- бере у межах своєї компетенції участь у розробленні прогнозних показників економічного і соціального розвитку України та проекту Державного бюджету України;

- планує доходи та видатки Пенсійного фонду України, розробляє проект бюджету Пенсійного фонду України та подає його на затвердження Кабінету Міністрів України, складає звіт про виконання бюджету Пенсійного фонду України;

- прогнозує і моделює надходження коштів до бюджету Пенсійного фонду України та ефективний розподіл фінансових ресурсів для забезпечення соціальних виплат;

- розробляє і в установленому порядку подає пропозиції щодо встановлення або зміни ставок збору на обов'язкове державне пенсійне страхування;

- організовує, координує та контролює роботу органів Пенсійного фонду України щодо: забезпечення дотримання підприємствами, установами, організаціями та громадянами законодавства про пенсійне страхування; повного та своєчасного обліку платників збору на обов'язкове державне пенсійне страхування; стягнення у передбаченому законодавством порядку своєчасно не сплачених сум збору на обов'язкове державне пенсійне страхування; забезпечення повного та своєчасного фінансування витрат на виплату пенсій та інших соціальних виплат, що здійснюються за рахунок коштів Пенсійного фонду України; проведення перевірок правильності сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування, призначення та виплати пенсій, інших виплат, що фінансуються за рахунок коштів Пенсійного фонду

України;

- здійснює у межах своїх повноважень контроль за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України;

- здійснює перерозподіл коштів Пенсійного фонду України між регіонами з метою забезпечення фінансування виплати пенсій, інших виплат, що фінансуються за рахунок його коштів;

- здійснює відповідно до законодавства та міжнародних договорів України переказ пенсій громадянам, які виїхали на постійне місце проживання за кордон, та виплати пенсій пенсіонерам іноземних держав, які постійно проживають в Україні;

- співпрацює у межах своєї компетенції з міжнародними організаціями, організовує міжнародне співробітництво у сфері пенсійного страхування, готує пропозиції та бере участь у підготовці та укладанні міжнародних договорів України у цій сфері;

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

- інформує громадськість про свою діяльність.

Виходячи з вищезазначеного, можна зробити висновок, що головною задачею Пенсійного фонду є збір, акумулювання засобів (страхових внесків) і фінансування витрат по виплаті пенсій і допомог, тобто формування і цільове використання бюджету Фонду. Забезпечення соціальних прав людини в Україні – це шлях до справжньої незалежності. За час свого існування Пенсійний фонд України пройшов складний шлях створення та створення незалежної фінансово – банківської системи, яка не входить до державного бюджету України. За час свого існування Пенсійний фонд України докорінно змінив свої функції та завдання: від збору страхових внесків компаній та фізичних осіб до реалізації державної пенсійної політики та обліку осіб, які є загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням.

Сьогодні суспільне усвідомлення цінності людського життя становить

виклик органам публічної влади щодо забезпечення основних стратегічних напрямів і пріоритетів соціального розвитку України. Сучасний розвиток соціальної сфери потребує докорінних змін у формуванні та реалізації соціальної політики.

Світовий досвід свідчить, що зміни мають бути спрямовані на створення інноваційних систем у сфері соціального розвитку через застосування сучасних соціальних технологій. Напрямок та стратегічні пріоритети соціальної політики та соціальної стратегії залежать від економічного розвитку країни та її здатності реалізовувати соціальні програми, які забезпечують гідне життя суспільства.

Одночасно з цим, пропоную ознайомитись також з правами які має Пенсійний фонд України для виконання на нього покладених завдань:

- отримувати безоплатно від міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування необхідні для виконання покладених на нього завдань інформацію, документи і матеріали, зокрема від органів статистики – статистичні дані;

- залучати спеціалістів центральних і місцевих органів влади, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), вчених, представників інститутів громадянського суспільства (за згодою) до розгляду питань, що належать до його компетенції;

- скликати наради, утворювати комісії та робочі групи, проводити наукові конференції, семінари з питань, що належать до його компетенції, а також утворювати підприємства, установи, організації для виконання завдань, визначених законом;

- користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів, державною системою урядового зв'язку та іншими технічними засобами;

- проводити планові, а у випадках, передбачених законом, позапланові перевірки у роботодавців та інших осіб бухгалтерських книг, звітів, кошторисів та інших документів щодо достовірності відомостей, поданих до реєстру

застрахованих осіб або для призначення пенсій, отримувати необхідні пояснення, довідки і відомості (зокрема письмові) з питань, що виникають під час таких перевірок;

– видавати приписи щодо усунення порушень, виявлених за результатами перевірки достовірності поданих страхувальником відомостей про застрахованих осіб;

– порушувати в установленому законом порядку питання про притягнення до відповідальності осіб винних у порушенні вимог законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, вимагати надання інформації про вжиті заходи;

– звертатися в установленому законом порядку до відповідних правоохоронних органів у разі виявлення фактів порушення порядку використання коштів Пенсійного фонду.

Пенсійний фонд України – як центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню комунікує з багатьма суб'єктами як державного, так і приватного сектору. Комунікативна складова в діяльності висококваліфікованого фахівця органу Пенсійного фонду полягає у здійсненні результативної та ефективної комунікативної взаємодії із суб'єктами зовнішнього та внутрішнього середовища органу публічного управління щодо формування й розвитку відповідного комунікативного середовища, що більш ретельно розглянемо в третьому розділі цієї роботи.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3.1. Розгляд практичного застосування методів зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи

Для ефективної взаємодії Пенсійного фонду з громадськістю, Пенсійний фонд повинен постійно та якісно проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу з громадськістю. Важлива складова діяльності Пенсійного фонду – надання якісних інформаційних послуг пенсіонерам та проведення роз'яснювальної роботи серед населення у сфері пенсійного забезпечення. Чим якісніше проведена інформаційно-роз'яснювальна робота, тим ефективніше відбувається робота Пенсійного фонду та успішніше функціонує уся пенсійна система.

Чим частіше та більше змінюється пенсійне законодавство, тим активніше повинна проводитись інформаційно-роз'яснювальна робота.

Особливість взаємодії Пенсійного фонду з громадськістю визначається Законом України « Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 09.07.2003р. № 1058, який передбачає такі зобов'язання:

- надавати відповідно до закону на вимогу застрахованій особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в системі персоніфікованого обліку;
- письмово інформувати застрахованих осіб про набуття права на призначення пенсії і порядок її призначення, про призначення або відмову в призначенні пенсії, її розмір, порядок виплати, а також про можливість та умови переходу на інший вид пенсії та порядок оскарження рішень виконавчих органів Пенсійного фонду;

- попереджати пенсіонера в письмовій формі за місяць до закінчення строку, на який призначена пенсія, про дату та підстави припинення її виплати;
- надавати безоплатно страхувальникам і застрахованим особам в усній та письмовій формі, а також через засоби масової інформації консультації з питань застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, роз'яснювати їх права, обов'язки і відповідальність, порядок сплати страхових внесків, заповнення звітності та інші питання [43].

Вся інформаційно-роз'яснювальна робота у системі Пенсійного фонду України проводиться під безпосереднім керівництвом голови Департаменту організаційно-інформаційної роботи та господарського забезпечення, а також підпорядкованих йому висококваліфікованих фахівців відділів, які координують інформаційно-роз'яснювальну роботу.

Окрім самого Пенсійного фонду України, всю інформацію про його діяльність можуть також висвітлювати засоби масової інформації, що регламентується Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23.09.1997р. № 539 [44].

Цей закон зобов'язує Пенсійний фонд України надавати засобам масової інформації повну інформацію про свою діяльність через відповідні служби органів державної влади та забезпечувати журналістам вільний доступ до неї, крім випадків, передбачених Законом України «Про державну таємницю». Також Пенсійний фонд України не може чинити будь-який тиск на засоби масової інформації та не має права втручатися у виконання ними своїх обов'язків.

Цей закон надає право засобам масової інформації проводити власне розслідування та аналіз діяльності Пенсійного фонду, їх посадових осіб, давати їм оцінку та коментувати. Право висвітлення і коментування діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, подій державного життя в Україні гарантується Конституцією, цим Законом та іншими законами України.

Спираючись на «Положення про Пенсійний фонд України» від 06.04.2011р. № 384/2011, Пенсійний фонд згідно з покладеними на нього завданнями серед іншого зобов'язаний:

- давати роз'яснення з питань застосування законодавства про збір та ведення обліку єдиного внеску та разом із Міністерством соціальної політики України – з питань призначення, перерахунку та виплати пенсій;

- надавати страхувальникам та застрахованим особам інформацію, визначену законодавством [45].

Пенсійний фонд України зобов'язан інформувати громадськість про свою діяльність та проводити роз'яснювальну роботу серед населення. Основними напрямками інформаційно-роз'яснювальної роботи в Пенсійному фонді є:

- роз'яснення основних напрямів соціальної політики Президента України, Кабінету Міністрів України в сфері пенсійного страхування;

- надання громадянам вільного доступу до інформації про основні напрями та результати діяльності органів Пенсійного фонду України;

- роз'яснення основних положень пенсійного законодавства України;

- залучення громадян, громадські організації, підприємства, установи, організації до публічного обговорення реформування системи пенсійного забезпечення, окремих законопроектів в цій сфері.

Пенсійний фонд України використовує доволі різноманітні методи інформаційно-роз'яснювальної роботи, враховуючи усі новітні розробки і технології. Найактивніше використовуваним методом інформаційно-роз'яснювальної роботи є популяризація діяльності Пенсійного фонду України за допомогою засобів масової інформації, а саме:

- створення та демонстрація інформаційних відеороликів, відеофільмів та соціальної реклами;

- організація теле- та радіопрограм;

- створення «гарячих» телефонних ліній;

- розміщення інформації на відомчих веб – ресурсах;

- розповсюдження листівок, статей у пресі.

Пенсійний фонд України активно співпрацює (дають інтерв'ю) з такими засобами масової інформації, як телеканали «УТ-1», «1+1», «ICTV», «СТБ», «Тоніс», журналістами Українського національного радіо, «Радіо ЕРА - FM».

Слід зазначити, що жоден електронний засіб не замінить живого слова і широких можливостей його впливу на безпосередніх споживачів інформації, а тому найефективнішим засобом інформаційно – роз'яснювальної роботи серед переважної більшості пенсіонерів залишається пряме спілкування з фахівцями Пенсійного фонду України.

Ще одним засобом взаємодії Пенсійного фонду України з громадськістю є власні друковані засоби масової інформації. На виконання норм Закону України « Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23.09.1997р. № 539 [28] про можливість заснування органами державної влади друкованих або аудіовізуальних засобів масової інформації, з метою активізації та вдосконалення інформаційно-роз'яснювальної роботи, пов'язаної саме з висвітленням діяльності Пенсійного фонду України. Пенсійним фондом України започатковано видання відомчих видань: щотижнева газета « Пенсійний кур'єр» та щомісячний журнал «Вісник Пенсійного фонду України».

Разом з тим, не слід забувати про те, що в сучасному світі найпопулярнішим джерелом отримання інформації є Інтернет, звідси що Пенсійний фонд України в своїй роботі використовує цей ресурс для більш ефективної взаємодії з громадськістю, тому були створені наступні сайти, які стабільно поповнюються інформацією:

– <http://www.pfu.gov.ua>

– <http://www.pension.kiev.ua>

Ці сайти регулярно оновлюються та поповнюються актуальною інформацією про роботу Пенсійного фонду України, переважно публікації несуть інформаційний та роз'яснювальний характер, також сайти поповнюються нормативно-правовими актами, проектами нормативних документів тощо.

Також Пенсійний фонд України використовує контакт-центр для налагодження зв'язків із громадськістю. Це безкоштовна телефонна лінія, якою може скористуватись кожен громадянин, зателефонувавши за номером: 0-800-503-753. До голосового меню внесено чотири пункти:

- інформація про роботу громадської приймальні Пенсійного фонду України;
- зв'язок з оператором з питань пенсійного забезпечення;
- зв'язок з оператором з питань нарахування та сплати внесків до Пенсійного фонду України;
- зв'язок з оператором з питань персоніфікованого обліку відомостей загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Постановою Правління Пенсійного фонду України від 21.02.2012р. №4-3 було затверджено «Положення про організацію прийому та обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України за принципом «єдиного вікна»» [46]. У разі звернення особи до Пенсійного фонду України, їх обслуговування забезпечується підрозділом з обслуговування громадян за принципом:

- прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання послуг;
- інформованості, під якою розуміється функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги;
- орієнтації на одержувача, що означає формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги.

Метою впровадження прийому громадян за принципом «єдиного вікна» є наступне:

- підвищити комфортність отримання одержувачами послуг;
- спростити процедуру отримання послуг в органах Пенсійного фонду України;
- скоротити строки надання послуг;
- підвищити якість надання послуг;
- підвищити поінформованість одержувачів про порядок, способи та

умови отримання послуг.

Робота «єдиного вікна» виокремлює такі основні завдання: надання методичної та консультативної допомоги з питань дотримання законодавства про пенсійне забезпечення та збору; підготовку, забезпечення та контроль за здійсненням заходів щодо забезпечення права громадян на звернення; участь в інформаційному забезпеченні здійснення заходів реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення та збору, ведення обліку надходжень від сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування. Для того, щоб мати змогу реалізувати усі ці завдання, працівники відділу з обслуговування громадян здійснюють:

- прийом, реєстрацію звернень, заяв про надання послуг, скарг, запитів про надання інформації, у тому числі тих, що надходять електронною поштою, передачу їх для опрацювання іншим структурним підрозділам органу Пенсійного фонду України відповідно до їх функціональних повноважень;

- надання зразків та бланків заяв, інших документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій, видачі свідоцтв про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та пенсійних посвідчень, взяття на облік платників, включаючи надання консультацій і допомоги у заповненні цих документів;

- надання одержувача послугу загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунок, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду України, формування та подання звітності, встановленої законодавством, тощо;

- надання одержувачу послуги інформації та результатів розгляду заяв, звернень (крім тих, що підлягають надсиланню поштовим відправленням);

- видачу повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення та сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду України;

- надання іншою необхідною інформації;

- облік одержувачів послуги;

– документування та аналіз своєї діяльності.

Працівникам відділу «єдиного вікна» заборонено у своїй роботі відмовляти одержувачу у прийнятті оформлених належним чином і поданих у встановленому порядку заяв, звернень, документів, які він вважає за необхідне подати органу Пенсійного фонду України; вимагати від заявника надання документів, інформації або вчинення дій, надання або здійснення яких не передбачено законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини або які знаходяться в розпорядженні відповідного органу Пенсійного фонду України.

Відповіді на звернення про надання послуг, заяв, запитів про надання інформації, що надійшли до органу Пенсійного фонду України електронною поштою, на прохання одержувача можуть надсилатися на зазначену ним адресу електронної пошти, крім випадків, коли відповідь на звернення включає конфіденційну інформацію, відомості з Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування або інші надані особою відомості для призначення, перерахунку пенсії, допомоги, іншої виплати, поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший.

У такому випадку відповідь надсилається поштовим відправленням за адресою, зазначеною у пенсійній справі одержувача як його місце проживання, а у разі розбіжностей у повідомлених заявником відомостях про особу з даними пенсійної справи або неможливості ідентифікувати особу заявника на адресу електронної пошти заявника надсилається відмова у задоволенні звернення із зазначенням причин такої відмови.

Враховуючи вищезазначену інформацію, ми маємо уявлення про те, які методи взаємодії Пенсійного фонду України існують із громадськістю та використовуються Пенсійним фондом в своїй роботі. Тепер ми можемо сформулювати критерії, за якими можливо оцінити якість надання пенсійних послуг фахівцями органів Пенсійного фонду:

– результативність: чи отримав заявник результат, на який він очікував

(якщо ці очікування законні);

– своєчасність: несвоєчасне надання пенсійних послуг, а також неврахування конкретних обставин, якщо була потреба у прискореному рішенні, є підставою для негативної оцінки якості надання пенсійних послуг;

– доступність, що включає такі показники: наявність інформації про Управління; доступне територіальне розміщення; режим прийому громадян; доступність бланків заяв та інших документів;

– зручність як критерій включає: вибір способу звернення до Управління (особисто, поштою, за дорученням, за попереднім записом тощо); простоту звернення; організацію особистого прийому; відкритість; можливість своєчасно отримати якісну консультацію (в тому числі і по телефону); наявність інформації, необхідної для отримання пенсійних послуг: які документи потрібні для отримання послуг, час, протягом якого приймається рішення, хто є відповідальним за прийняття рішення тощо;

– повага до особи: шанобливе ставлення до особи; однакове ставлення до всіх заявників;

– професійність: рівень кваліфікації працівників Управління, виявлений під час надання роз'яснень, консультування тощо. Зокрема: знання та дотримання процедури надання фахової інформації пенсіонеру, наявність навичок роботи із заявниками та засобами масової інформації.

Комунікативна складова в діяльності висококваліфікованого фахівця органу Пенсійного фонду полягає у здійсненні результативної та ефективної комунікативної взаємодії із суб'єктами зовнішнього та внутрішнього середовища органу публічного управління щодо формування й розвитку відповідного комунікативного середовища. А в результаті використання та впровадження нових технологій у систему обслуговування громадян та опрацювання пенсійної документації в органах Пенсійного фонду України є змога досягти максимальної автоматизації процесів від моменту звернення до призначення і виплати пенсії, перехід до електронних пенсійних справ, відмова від численних паперових архівів; економія коштів Пенсійного фонду на

утримання централізованих систем, упередження переплат 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.

3.2. Оцінка застосування зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення України

Дуже влучним висловом щодо важливості взаємодії державних органів влади з громадськістю є думка О. Шпортька «найважливішою умовою існування демократії є публічність політики, тобто гласність і відкритість будь – якої політичної дії, це зумовлено тим, що громадяни мають право знати про дії та наміри політичних сил, органів державної влади, вони повинні впливати на процеси створення і реалізації законів, якість роботи державного апарату, рівень освіченості і громадської самосвідомості політиків, які приймають політичні рішення. Так вони можуть реалізувати задекларовану державою тезу про те, що український народ є господарем своєї країни» [59, с.94].

Управління – це процес щодо досягнення поставлених завдань, виконання основних функцій, покладених на зв'язки з громадськістю: з моменту передачі інформації, реакції аудиторії, рівня сприйняття, маніпулювання, навіювання, просто інформування [48, с.66].

Як комунікаційна технологія зв'язки з громадськістю виконують функції з розробки та реалізації управлінських програм зі зв'язків з громадськістю та включають в себе рекламування, формування іміджу, лобіювання, експертні оцінки, засоби масової інформації, консультативну діяльність. У місцевому управлінні і самоврядуванні зв'язки із громадськістю – це діяльність з планування, реалізації та оцінки комунікативних програм, що сприяє розвитку і

підтримці ефективного управління відносинами і комунікаціями між органами місцевого управління та самоврядування та територіальними громадами, інтереси яких ці органи представляють.

Зв'язки з громадськістю виступають також як технологія підключення громадської думки до прийняття управлінських рішень. Наявність і ефективне функціонування зв'язків з громадськістю в державному управлінні дає можливість діагностувати суспільні очікування, а також прогнозувати можливі конфлікти і сприяти їх вирішенню.

Діяльність зі зв'язків з громадськістю допомагає органам управління стати більш відкритими для різних груп і сприяти розробці нових програм і місцевих інститутів, які створюють навколо себе мережу місцевих груп, які відчувають взаємну довіру, і слугувати спільній справі – розвитку інфраструктури і засобів життєзабезпечення місцевих територій.

Формуючи громадську думку, технологія зв'язків із громадськістю передбачає доступ до системи управління, забезпечення політичного самовираження громадян і соціальних груп і перешкоджає протистоянню керуючих і керованих.

В Україні демократизація системи державного управління має формальний характер, що негативно позначається на іміджевих характеристиках. Підтвердженням цього є декларативна діяльність інститутів та процедур (вибори, ЗМІ, справедливість та змагальність програм політичних партій) демократії. Причому реалізація критеріїв демократії не може і не повинна мати примусовий характер, водночас вона має поділятися усіма суб'єктами політичної практики, бути пріоритетом побудови відповідних стратегій державно – управлінської діяльності.

У межах демократично організованої системи державного управління її повноправним партнером виступають інститути громадського суспільства, які вносять корективи у політику держави. За даними досліджень Світового Банку, лише 82% населення планети готові брати активну участь у творенні політики держави, тоді як нести відповідальність за неї виявили бажання лише 10%. Тож,

це свідчить про те, що громадськість реально не готова як брати активну участь, так і нести відповідальність за відповідні державно – управлінські рішення. Більшість населення планети, як показано в іншому Звіті Світового банку, абсолютно переконані в тому, що влада принципово не здатна витупати виразником інтересів громадськості.

Діяльність зі зв'язків з громадськістю допомагає визначити ефективність інформаційних кампаній, включаючи спрямованість сприйняття, ступінь довіри і вплив на зміну поглядів аудиторії, визначення ефективності і конкретних соціально – політичних і економічних програм на підставі оцінки думок до, під час і після їх реалізації.

Основними механізмами зв'язків з громадськістю, покликаними забезпечувати демократизацію публічного управління, є розробка та запровадження відповідних інститутів відкритої демократії, які широко використовуються у сучасному світі.

Одним із важливих механізмів зв'язків з громадськістю, покликаним оптимізувати систему публічного управління, є встановлення та підтримання зворотного зв'язку влади та громадськості. Це безпосередньо ставить перед державою завдання – працювати на обслуговування потреб та інтересів громадян. Найбільш ефективними методами є методи стратегічної комунікації, які слугуватимуть реалізації цього завдання як от: інформаційна взаємодія, участь громадськості у законотворчому процесі, спільна діяльність громадськості та влади, спрямована на створення та реалізацію відповідних соціально-економічних та політико-правових програм.

У цьому разі держава гарантуватиме собі успішність політики за умови налагодження партнерського діалогу з громадськістю, де держава та громадськість виступали б рівноправними партнерами.

Саме така модель є оптимальним механізмом налагодження комунікативних процесів в умовах розвитку правової демократичної держави та розвиненого громадянського суспільства. Основною функцією діяльності служб зв'язків з громадськістю органів державної влади є забезпечення

рівноправного діалогу між громадянами та владою з метою спільного пошуку розв'язання проблем.

Служби зв'язків з громадськістю мають брати на себе зобов'язання пояснювати та доводити до громадських організацій, політичних партій та релігійних об'єднань мотиви та доцільність прийняття державно-управлінських рішень, їх соціально-політичну та економічну значущість.

Ефективні форми налагодження взаємодії влади та громадськості стримують ефект відчуження суспільства від інститутів державного управління, посилюючи потенціал довіри до них та транспарентність як основний складник успішності сучасної державної політики.

В Пенсійному фонді активно використовуються такі способи комунікації з громадськістю:

- телефон («гаряча лінія»), де фахівці нададуть кваліфіковані відповіді на всі питання абонентів, консультації щодо реєстрації на веб – порталі Пенсійного фонду України;
- листування. Надіслати своє звернення (запит) громадяни можуть на адресу Пенсійного фонду України або на електронну адресу;
- послуги веб-порталу Пенсійного фонду (<https://portal.pfu.gov.ua/>).

На порталі Пенсійний фонд України, з використанням КЕП, громадяни можуть отримати певний спектр послуг, зокрема: перевірити відомості про трудову діяльність, провести прогностичний розрахунок майбутньої пенсії, подати анкету для внесення змін до Реєстру застрахованих осіб, перевірити дані з Електронного реєстру листків непрацездатності, всього 17 видів послуг [7]. Портал електронних послуг дає можливість громадянам самостійно комунікувати з Пенсійним фондом; відслідковувати останні новини у сфері пенсійного забезпечення, оголошення управління та інші новини можна, підписавшись на офіційну сторінку Пенсійного фонду України у соціальній мережі Facebook.

Пенсійний фонд активно комунікує із регіональними та місцевими друкованими засобами масової інформації. Прямі зв'язки із Пенсійним фондом

забезпечуються сектором організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України за допомогою таких форм підготовки і оприлюднення інформації:

- випуск і розповсюдження бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес – релізів, оглядів, експрес – інформації;
- проведення пресс-конференцій, засідань круглих столів, брифінгів, організації інтерв'ю у ЗМІ;
- забезпечення виступів у ЗМІ керівника, заступників та начальників управлінь Пенсійного фонду України у тематичних сюжетах, рубриках;
- поширення важливої інформації про діяльність Пенсійного фонду України.

Завдяки спільній співпраці Міністерства цифрової трансформації України та Пенсійного фонду України з серпня 2022 року забезпечується можливість комунікації пенсіонерів комунікації пенсіонерів з Пенсійним фондом за допомогою мобільного застосунку Порталу Дія. Задля підвищення якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, з листопада 2022 року впроваджено інформаційну взаємодію щодо отримання інформації про документи осіб, доступ до яких здійснюється через Портал «Дія» [19].

За допомогою «Дія. Підпису» або кваліфікованого електронного підпису або засобами Інтегрованої системи електронної ідентифікації ID. GOV. UA, в тому числі з використанням технології Bank ID особа має можливість самостійно зареєструватися на веб-порталі Фонду як користувач, пройти автоматично автентифікацію, після чого отримати можливість перегляду всіх своїх звернень, поданих до територіальних органів Пенсійного фонду України, стану їх обробки.

Станом на 1 січня 2023 року на веб-порталі фонду зареєстровано 12,6 млн. користувачів, з них 8,4 млн. – за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Упродовж 2022 року кількість нових користувачів становила 6,2 млн. осіб, з яких – 6,0 млн. осіб – за допомогою кваліфікованого електронного

підпису.

Кількість користувачів електронних сервісів Фонду з мобільних пристроїв (мобільного застосунку «Пенсійний фонд») сягнула понад 850 тис. осіб, зокрема у січні – грудні 2022 року кількість нових користувачів мобільного застосунку становила 425 тис. осіб.

Через веб – портал Фонду упродовж січня – грудня 2022 року сформовано 5,4 млн. довідок з QR – кодом, подано 58,4 тис. заяв на призначення пенсії та 27,6 тис. – на перерахунок пенсії, 27,9 тис. анкет застрахованої особи для внесення/ зміни/ уточнення даних у Реєстрі застрахованих осіб. Також у 2022 році подано 1773,5 тис. звернень щодо оцифрування трудових книжок, з яких 29,9 тис. роботодавцями щодо 1063,9 тис. працівників та 709,6 тис. застрахованими особами самостійно. Крім того зареєстровано 108,2 тис. електронних звернень (питань, пропозицій) та 2,9 тис. запитів на підготовку паперових документів, здійснено 1,8 тис. записів на прийом.

Слід зазначити, що автоматизацією діяльності Пенсійного фонду України ще з 1998 року займаються співробітники компанії «Медирент». «Медирент» - це безцмовний лідер національного масштабу в галузі інформатизації як соціальної сфери в цілому, так і пенсійного страхування зокрема. Вони є провідним розробником інформаційних систем на всіх рівнях пенсійної системи України. Ця компанія займається постійним розвитком системи, проектуванням не лише програмного забезпечення, а й провідних бізнес – процесів Фонду. Система тісно інтегрована до інформаційного обміну з іншими відомствами (фонди соціального страхування, Державна фіскальна служба, реєстри Міністерства юстиції тощо). Реєстр застрахованих осіб Пенсійного фонду України – ключовий, найповніший та найактуальніший реєстр у сфері соціального захисту населення. Масштаб системи:

- загальний обсяг бази даних (накопичується з 1998 року): більше 250 Тб;
- кількість користувачів: 19 тисяч
- кількість офісів ПФУ, в яких функціонує ІКІС: більше 600;
- кількість користувачів Веб – порталу: 10 млн.;

- кількість користувачів мобільного додатку: 680 тисяч;
- застрахованих осіб: 43млн. облікових карток;
- пенсіонерів: 10,8 млн. осіб, яким виплачується пенсія;
- кількість страхувальників: загалом 3 млн. облікових карток;
- оцифровано пенсійних справ: 4,5 млн. (47%)
- отримано довідок через Веб – портал (січень – червень 2022): 3,8 млн.;
- подано електронних трюових книжок для оцифрування: 2,4 млн. (оброблено 99%);
- електронних листків непрацездатності: 8,7 млн.;
- виготовлено електронних пенсійних посвідчень: 1,1 млн.;
- виготовлено паперових пенсійних посвідчень (з 2003 року): 12млн.
- виготовлено свідоцтв про загальнообов'язкове державне соціальне страхування (з 2002 року): 16 млн.;
- режим функціонування: 24x7;
- кількість дата – центрів: 2

Тож, ми бачимо, що найбільш популярною комунікацією між Пенсійним фондом та громадськістю є мережа Інтернет та мобільні додатки. Це обумовлено тим, що при цьому немає необхідності додатково звертатись та особисто відвідувати органи Пенсійного фонду України, оскільки Інтернет-сервіси надають всю необхідну інформацію заздалегідь без будь-яких часових обмежень. При виникненні питань щодо використання дистанційних сервісів, спеціалісти сервісних центрів допоможуть зареєструватися на веб-порталі електронних послуг, нададуть детальні роз'яснення як в телефонному режимі, так і безпосередньо при зверненні. Головна мета впровадження технологій - це новий та покращений рівень обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України, підвищити якість прийому громадян, скоротити терміни опрацювання заяв та документів, створення можливості дистанційного доступу пенсіонерів до своїх пенсійних справ.

Слід відзначити, що в світлі загальної глобалізації та діджіталізації країни Пенсійний фонд України виступає флагманом впровадження новітніх

технологій. В Інтернет- мережі все більше і більше стають доступними сервіси, які раніше передбачали безпосереднє відвідування установ для отримання визначених послуг. Пенсійний фонд України вже понад 10 років розробляє та впроваджує нові електронні сервіси, які є доступними всім категоріям громадян (в тому числі з інклюзією), та які заощаджують час клієнтів, зменшують навантаження на працівників, сприяють позитивному іміджу Пенсійного фонду України.

Веб-портал Пенсійного фонду України є унікальним електронним сховищем і надійним джерелом інформації про страхувальників та застрахованих осіб. Застраховані особи з Реєстру застрахованих осіб можуть отримати інформації про свої суми заробітку для нарахування соціальних виплат (у тому числі доплату до мінімальної заробітної плати) і страховий стаж за будь – який період, починаючи з 2000 року.

На підставі наявної інформації можна сформувати та роздрукувати довідки ОК-5 (індивідуальні відомості про застраховану особу), ОК-7 (про суми заробітку, з яких сплачувався єдиний внесок з 2011 року), та довідку про страховий стаж. Застрахована особа може проаналізувати свій страховий стаж та заробітну плату, яка в майбутньому використовуватиметься при призначенні пенсії.

Таким чином працівник стає контролером свого роботодавця щодо сплати ним за нього страхових внесків. Пенсіонер з Реєстру може отримати такі електронні документи – довідка про доходи пенсіонера для субсидії, довідки про доходи пенсіонера, індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5), витяг з Реєстру застрахованих осіб. Достовірність всіх довідок сформованих на Веб – порталі підтверджується QR-кодом.

Слід зазначити, що веб-портал електронних послуг дозволяє користувачеві бути в курсі руху коштів по його справі. Завдяки безоплатному налаштуванню інформування за вказаним номером мобільного телефону:

– пенсіонери можуть дізнаватися про результати розгляду звернення за призначенням чи перерахунком, поновленням або припиненням виплати пенсії;

про утримання з пенсійної виплати; про необхідність звернення до ПФУ для підтвердження даних про особу;

– застраховані особи – про сплату/ несплату роботодавцем щомісяця єдиного соціального внеску й зарахування/ не зарахування цього періоду до страхового стажу.

Щоб отримувати такі СМС, за допомоги електронного цифрового підпису треба увійти до особистого кабінету, вибрати вкладку «Дистанційне інформування» в розділі «Налаштування», поставити позначку навпроти тексту щодо надання згоди на отримання повідомлень від фонду на номер мобільного, вказати цей номер, ЕЦП (електронний цифровий підпис) та пароль до нього. За кілька хвилин на телефон надійде повідомлення щодо підтвердження реєстрації в системі, а застраховані особи одночасно отримують і відомості щодо страхового стажу, починаючи з 2004 року.

Принциповою відмінністю від попередніх форм інформування Пенсійним фондом через Інтернет є той факт, що веб-портал надає електронні послуги кожній особі індивідуально. Портал працює з дотриманням вимог до захисту персональних даних.

ВИСНОВКИ

У рамках магістерської роботи було досягнуто поставленої мети, яка полягає у вивченні зв'язків із громадськістю в сфері пенсійного забезпечення з погляду ефективних комунікацій та вдалих інформаційних процесів як чиннику оптимізації державного управління сферою пенсійного забезпечення. Отримані результати дослідження дозволяють сформулювати наступні висновки.

1. В ході проведеного дослідження виявлено, що єдина думка щодо визначення терміну «зв'язки із громадськістю» (публік рилейшнз) відсутня. У зв'язку з чим, пропоную під «зв'язки із громадськістю в сфері державного управління» розуміти цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно - комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь - яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів.

2. Відповідно із цілей та завдань мною виокремлено наступні функції, які виконують зв'язки із громадськістю в сфері державного управління: аналітична, інформаційна, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна.

Зроблено висновок, що зв'язки із громадськістю в сфері державного управління базуються на дотриманні основних засад: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

3. Вивчивши можливі моделі зв'язків із громадськістю в сфері державного управління, можна констатувати, що з чотирьох наявних моделей зв'язків із громадськістю в Україні в основному використовуються тільки дві – «пропагандистська» та «журналістська», які не мають зворотного зв'язку та є одностороннім.

Зроблено висновок, що постійно потрібно проводити роботу з формування громадської думки щодо політики органів державної влади та місцевого самоврядування.

4. В ході проведеного дослідження виявлено, що на сьогоднішній день існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості. Проте, незважаючи на існуючі документи наразі не визначеними залишаються механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади. У зв'язку з цим одним із першочергових завдань слід назвати розробку комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначає його склад та структуру, послідовність та тимчасовий графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь комплекс інформаційних відносин.

Перспективним завданням слід розглядати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства – завдання державного управління, практичне вирішення якої потребує виконання низки умов.

5. Зв'язки із громадськістю в сфері державного управління України та налагодження їх взаємодії є ключовою управлінською функцією в усіх сферах суспільного життя. Це найголовніша функція, яка організовує громадську думку з метою найуспішнішого функціонування держави та зростання її авторитету, налагодження взаємин між управлінськими структурами та громадянами, заснованих на принципах відкритості, повної інформованості та прозорості. Ефективне управління системою зв'язків з громадськістю в органах державної влади сприяє вирішенню багатьох питань, що стосуються співпраці та взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства, забезпеченню соціальної рівноваги в країні.

6. Вивчивши функції та завдання Пенсійного фонду України, можна охарактеризувати його основні цілі та завдання: цільовий збір, акумулювання

коштів; стягнення з роботодавців і громадян сум державних пенсій по інвалідності, причиною якої вони стали; фінансування витрат, відповідно до призначення Пенсійного фонду; капіталізація коштів; міжнародне співробітництво; контроль податкових органів за надходженням у Пенсійний фонд страхових внесків; контроль за правильністю і раціональністю витрат відповідних коштів.

7. Вивчивши застосування зв'язків з громадськістю в сфері пенсійного забезпечення для проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи, ми визначили, що вся інформаційно-роз'яснювальна робота у системі Пенсійного фонду України проводиться під безпосереднім керівництвом голови Департаменту організаційно-інформаційної роботи та господарського забезпечення, а також підпорядкованих йому висококваліфікованих фахівців відділів, які координують інформаційно-роз'яснювальну роботу. Пенсійний фонд України налічує безліч способів інформаційно-роз'яснювальної роботи з населення, які використовує в своїй діяльності – це і листування, і безкоштовна гаряча лінія, співпраця з телеканалами та радіо, співпраця з засобами масової інформації, мобільні додатки та інше.

8. В ході оцінки роботи органів Пенсійного фонду України з громадськістю можна зробити висновок, що ефективність та успішність функціонування пенсійної системи прямо залежить від якості проведення інформаційно – роз'яснювальної роботи. Найвдалішим та найпопулярнішим засобом комунікації, який полегшує взаємодію Пенсійного фонду України з громадськістю є мережа Інтернет та мобільні додатки. Особливою популярністю серед населення користується веб-портал Пенсійного фонду України, що підтверджують дані за 2022 рік, згідно яких 6,2 млн. осіб зареєструвались на цьому порталі.

Це обумовлено тим, що громадянин має змогу скористуватись всіма функціями Пенсійного фонду не виходячи з дому та в будь-який зручний час, що значно полегшує комунікацію пенсійної сфери та громадськості. А якщо в ході реєстрації або користування цим веб-порталом виникають будь-які

складнощі, громадянин має змогу безкоштовно зателефонувати до Пенсійного фонду (або звернутись особисто до найближчого управління Пенсійного фонду) та отримати допомогу від працівників пенсійної установи.

На нашу думку, це є найвдалішим засобом комунікації Пенсійного фонду та громадськості тому, що дозволяє зменшити навантаження на працівників Пенсійного фонду з дрібними зверненнями громадян, адже на веб-порталі можна переглянути усю інформацію по своїй пенсійній справі або переглянути Державний реєстр загальнообов'язкового державного соціального страхування. Для зворотного зв'язку з громадськістю на веб-порталі є можливість надати оцінку роботі Пенсійного фонду або вибрати в «меню» веб-сайту пункт «звернення», який дає змогу залишити скаргу, пропозиції, питання та клопотання.

Для тих, хто не має змоги скористатись послугами веб-порталу, створено відділ з обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна», де кожен може прийти на прийом та отримати відповіді на всі питання в сфері пенсійного забезпечення. Швидка еволюція нових медіа часто призводить до того, що практика зв'язків з громадськістю випереджає дослідження.

Також доволі активно Пенсійний фонд користується засобами масової інформації для комунікації з громадськістю (співпраця з телеканалами, радіо, газета «Пенсійний кур'єр», журнал «Вісник»), але в цьому випадку відсутня змога зворотного зв'язку, тож це більше просто інформування населення про діяльність Пенсійного фонду та зміни, що відбуваються в роботі та законодавстві пенсійної сфери.

Отже, можна сказати, що зв'язки з громадськістю в пенсійному забезпеченні налагоджені на високому рівні, і як прямий, і як зворотний зв'язок, що дозволяє оптимізувати роботу Пенсійного фонду.

Інформаційний фундамент взаємодії мас-медіа та органів влади складається з прямих та зворотніх інформаційних зв'язків. Прямі зв'язки визначають як комплексний інформаційний потік, який спрямовується на все суспільство, він стосується функціонування органів влади, ситуації в країні у

цілому, програм розвитку та подальших перспектив. Таким чином, інформація через засоби масової інформації перетворюється у своєрідне джерело влади, через яке можна здійснювати вплив на велику кількість людей.

Пошук згоди між органами влади з одного боку та суспільством чи пересічним громадянином – з іншого, є достатньо складним. Вирішення проблем, що стоять перед державою можливе лише за умови забезпечення постійної взаємодії та зосередження зусиль органів влади усіх рівнів та суспільства. Основними завданнями зв'язків з громадськістю органів публічного управління є створення іміджу ефективного та компетентного керівництва, яке може вирішувати проблемні питання, при цьому не утискаючи законних прав громадян на своєчасний доступ до достовірної інформації. З функціональної точки зору зв'язків з громадськістю є керованим процесом, що має безпосередній вплив на формування громадської думки, тому важливим є правильне використання усіх наявних в органів влади можливостей. Суспільство може сприяти як позитивний, так і негативний вплив на управлінські процеси, тому воно повинне відчувати намагання можновладців забезпечити максимальну прозорість та відкритість.

Комунікації в процесі функціонування органів державної влади відіграють важливу роль у прийнятті управлінських рішень, які в свою чергу впливають на рівень життя громадян. Ефективність даних рішень залежить від багатьох факторів, зокрема від розуміння причин та рівня схвалення населенням обраних методів, що використовуватимуться для роз'яснення певних проблем або виконання поставлених задач. Адже важко впроваджувати будь – які проекти та програми розвитку, якщо нема чіткого розуміння того, громадські ради є потужним інструментом залучення громадян до участі в управлінні державою та спроможні стати ефективним комунікаційним «містком» між інститутами влади та населенням за умови активної громадянської позиції та відповідального ставлення до використання взятих на себе обов'язків і повноважень усіма учасниками комунікації. Адже поліпшення

репутації органу публічної влади напряду залежить від посилення переконань серед широкого загалу про легетімність функціонування відповідного органу.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Артус М. М. Бюджетна система України: навч. посіб.: Київ: Видавництво Європейського університету, 2005. 220 с.
2. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю в системі публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 1. С.10-31
3. Букач А.В., Драгомирецька Н.М., Кандагура К.С. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. пос. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. 180с.
4. Бутко М.П., Дітковська М.Ю. Формування інформаційного забезпечення в системі державного управління: монографія. Ніжин: Аспект - Поліграф, 2010. 244с.
5. Буцацька І. О., Дубовик Т.В., Ромат Є. В. Зв'язки з громадськістю (базовий курс) : навч. посіб. Київ, 2016. 284 с.
6. Березенко В. В. PR в Україні : наукове осмислення феномену : монографія. К. : Академія Української Преси, Центр Вільної Преси, 2013. 360 с.
7. Вебпортал Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua> (Дата звернення : 13.10.2023)
8. Взаємодія органів державної влади та громадянського суспільства : навч. посіб.; за наук. ред. Ю. П. Сурміна, А. М. Михненка ; авт. кол. : Ю. П. Сурмін [та ін.]: Київ :НАДУ, 2011. 388с.
9. Воробйова Є. В., Романовський О.Г., Серета Н.В. : Основи публік рилейшнз: навчально-методичний посібник. Харків : НТУ «ХП», 2015.
10. Всеукраїнський портал про ПР. URL: <http://propr.com.ua/> (Дата звернення: 04.09.2023).
11. Джефкінс Ф., Ядін Д. Публік рилейшнз: Уч. Посібник для вузів, пер. з англ. за редакцією Б.Л. Єр'оміна.: ЮНІТІ–ДАНА, 2003. 416с.
12. Дідковська Т. О. Поняття та сутність пенсійного забезпечення в Україні: *Сучасні реалії та перспективи розвитку: Форум права*, 2012. № 1. С. 140-160.
13. Ефективні комунікації: веб-ресурс для недержавних організацій, які цікавляться питаннями просування своїх інституцій з допомогою

комунікативних технологій, а також для спеціалістів з PR. Веб-сайт. URL: <http://www.pr-center.org.ua>. (Дата звернення 15.10.2023).

14. Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text (Дата звернення: 14.08.2023)

15. Законотворча діяльність: Словник термінів і понять/ За ред. Акад. НАН України В.М. Литвина .: Парламентське видавництво, 2004. 344с.

16. Заєць О.М. Теоретичні основи дослідження зв'язків з громадськістю як інструменту взаємодії політичних суб'єктів України. *Молодий вчений*. 2017. №12(52).С. 130-132

17. Ібрагімова І. Паблік рилейшнз і державне управління. *Вісник УАДУ*. 2002. № 4. С.242 – 247

18. Інформаційна відкритість органів державної влади України./ за загальною ред. М. Лациби: Український незалежний центр політичних досліджень, 2005. 156с.

19. Інформаційна довідка щодо проведеної роботи по виявленню ознак використання праці неоформлених працівних та порушень законодавства про працю за січень – грудень 2022 року. URL: <http://surl.li/hdlxr> (Дата звернення 27.10.2023).

20. Коврига О.С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Державне управління. 2020 №2.4 Том 31 (70). с. 109 – 114

21. Коновець О.Ф. Масова комунікація: теорії, моделі, технології: навч. посіб. Київ: Абрис, 2007. 266с.

22. Конституція України: офіц. Текст. Київ: КМ, 2013. 96с.

23. Конвенція про захист прав людини та основних свобод. Ратифіковано Законом України від 17.07.1997р. № 475/97 ВР URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text (Дата звернення: 27.10.2023).

24. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля.

Ратифіковано Законом України від 06.07.1999р. № 832-14. URL URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_015#Text (Дата звернення: 01.11.2023)

25. Корнійчук О. Зв'язки з громадськістю як інструмент державної політики в Україні. *Ефективність державного управління*. Зб. Наук. Пр. Вип. 10: Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2006. С.114-121

26. Купріянов Д.В. Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. *Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 9-ї Наук.-практ. Інтернет-конф.: Дніпро, 20-21.11.2021: тези доповідей (Том 2): Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2021.*

27. Кравченкова Г. М. Паблік рілейшнз як соціальний інститут. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2013. №58. С.22-41.

28. Кохан А.І. Державна комунікативна політика – механізм ефективної діяльності інституту публічної влади в Україні. *Вісник НАДУ «Державне управління: теорія та практика»*. 2011. № 1. С. 2–8

29. Коробов М.З.: Зв'язки з громадськістю. Харків: ПРІОР, 2005. 243 с.

30. Куліш А.П. Практика PR «по-українськи» : АДЕФ-Україна, 2015. 335 с.

31. Левчук М.Г. Моделі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування. *Економіка та держава*. 2009. № 8. С.81-83

32. Ленвіт К. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: посіб., 2012 . 64 с.

33. Малько В.І., Опарін В.М. Бюджетна система: навч. метод. посіб.: КНЕУ, 2000. 204с.

34. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навчальний посібник. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2007. 328 с.

35. Михайлова О. Г. Сучасні стратегії комунікацій у публічному управлінні та адмініструванні в умовах невизначеності. URL: <https://reicst.com.ua/pmtl/article/view/2022-5-02-03/2022-5-02-03> (Дата звернення 07.08.2023).

36. Про інформацію: Закон України від 16.07.2020 № 2657 – XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (Дата звернення 15.08.2023).

37. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text> (Дата звернення 15.08.2023).

38. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (Дата звернення 15.08.2023).

39. Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 жовтня 2004р. № 1378. URL: <http://www.kmu.gov.ua/> (Дата звернення 17.08.2023).

40. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996р. Закони України, Верховна Рада України, Ін-т законодавства Верховної Ради України, 1997. Т. 11. С.134 – 142.

41. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 05.11.1991р. № 1788-XII 23. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1788-12#Text> (Дата звернення 01.09.2023).

42. Пенсійна реформа в Україні. URL: <http://pension.kiev.ua/> (Дата звернення 05.09.2023).

43. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003р. № 1058 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058#Text> (Дата звернення 22.10.2023).

44. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997р. № 539 URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text> (Дата звернення 04.10.2023).

45. Положення про Пенсійний фонд України від 06.04.2011 р. №384,2011. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/384/2011#Text> (Дата звернення 31.08.2023).

46. Постанова Правління Пенсійного фонду України від 21.02.2012р. №4-3. Положення про організацію прийому та обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України за принципом єдиного вікна. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0314-12#n4> (Дата звернення 26.10.2023).

47. Про державну таємницю: Закон України URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12#Text> (Дата звернення 18.08.2023).

48. Прокоф'єва К.А., Ткач Л.М., Ходаковська А.Ю. Зв'язки з громадськістю як феномен управління інформаційними процесами. *Вісник Придніпровської державної академії будівництва та архітектури*, 2016. №6 (219). С.62-68

49. Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз: навч. посіб. : Знання, 2006. 327 с.

50. Руїс Мендісабаль Л.М. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління; 25.00.01. Київ, 2001. 167 с.

51. Сосін О.В. Проблеми державного управління системою національних інформаційних ресурсів з наукового потенціалу України: монографія.: Інститут держави і права ім. В.М. Корецького НАН України, 2003. 572с.

52. .Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління. К. : МАУП, 2001. 104с.

53. Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління. К. : МАУП, 2001. 104 с.

54. Сопіна О. А. Формування та реалізація державної політики у сфері зв'язків із громадськістю. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02: механізми державного управління Запоріжжя: Класичний приватний університет, Запоріжжя, 2021. 204 с.

55. Серант А.Й. Зв'язки з громадськістю в надзвичайних ситуаціях. Ефективність державного управління в контексті становлення громадянського суспільства: *Матеріали щорічної науково-практичної конференції, 22 січня 2002*: Львів: ЛРІДУ УАДУ, 2002. С. 156
56. Тихомирова Є.Б. Зв'язки з громадськістю. Київ: НМЦВО. 2014. 96с.
57. Харлоу П. Паблік рилейшнз.М.,1992.234с
58. Чукут С. Сутність електронного уряду та принципи його організації: С.Чукут.: *Вісник УАДУ*, 2003. №2. С.429-433
59. Шпортько О. Поле публічної політики. *Політичний менеджмент*. 2010. №5 (44). С.90-96.
60. Шумляєва І. Розвиток взаємовідносин органів публічної влади та громадян в умовах формування правової держави. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2019, вип. 2(41). С. 157-165
61. Уткін Е.А. Управління зв'язками з громадськістю. PR: Уткін Е.А., В.В. Баяндаєв, М.Л. Баяндаєва.: ТЕНЕ, 2001. 296с.

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

Я, Чепіга Ірина Вікторівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти irinachepiga.ua@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Розвиток зв'язків із громадськістю як чинник оптимізації державного управління сферою пенсійного забезпечення» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

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

– згоден 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) Чепіга І.В.

Дата _____ Підпис  ПІБ (науковий керівник) Широбокова О.О.