

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В
ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
групи 8.2810-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
Ю.А. Кущевська

Керівник: професор кафедри соціальної філософії
та управління, доцент,
д. філос. н. Чайка І.Ю.

Рецензент: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, к. н. з держуправління Заїка О.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2021 року

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

Кущевської Юлії Анатоліївни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Стандартизація обслуговування громадян в Пенсійному фонді України

керівник роботи Чайка Олена Юріївна, д. філос. н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «18» червня 2021 року № 914-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Арутюнов В. Х., Абрамов В. І. Методологія системного підходу та наукових досліджень (дослідницький та інноваційні процеси в державній службі): навч.метод. посіб. для самост. вивч. дисц. Київ: КНЕУ, 2005. 178 с.; Атаманчук Г. В. Теорія державного управління: курс лекцій, 4-е изд., дополн. Москва: Омега-Л, 2006. 584 с.; Ачаркан В. А. Государственные пенсии. Москва : Юрид. лит., 1967. 168 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію дослідження системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг 2. Уточнити зміст основних понять: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення» 3. Визначити принципи та методи дослідження стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України. 4. Дослідити сутність та механізм нормативно-правової бази обслуговування громадян в Пенсійному фонді України 5. Висвітлити нормативно-правове регулювання зарубіжних стандартів надання соціальних послуг. 6. Зазначити особливості надання послуг у сфері пенсійного забезпечення закордоном: досвід для України 7. Охарактеризувати Особливості стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя 8. Обґрунтувати основні перспективи особливості вдосконалення стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді 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	Чайка І.Ю., професор кафедри соціальної філософії та управління	17.06.2021	17.06.2021
Розділ 2	Чайка І.Ю., професор кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2021	30.08.2021
Розділ 3	Чайка І.Ю., професор кафедри соціальної філософії та управління	14.10.2021	14.10.2021

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень –квітень 2021	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2021	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2021	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень – липень 2021	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень – вересень 2021	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2021	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2021	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2021	<i>виконано</i>

Студент _____ Ю.А. Кушевська

Керівник роботи _____ І.Ю. Чайка

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.І. Васильєва

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 106 сторінок, 93 позицій у списку літератури, 1 додатку.

«СТАНДАРТИЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ», «ГРОМАДЯНИН», «ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ», «ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ»

Мета дослідження: аналіз актуальних проблем та перспектив розвитку обслуговування громадян у Пенсійному фонді України, в контексті світового та українського досвіду стандартизації надання таких державних послуг.

Об'єкт дослідження: система обслуговування громадян у Пенсійному фонді України.

Предмет дослідження: особливості стандартизації обслуговування громадян у Пенсійному фонді України.

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

Гіпотеза: дотримання та вдосконалення стандартів обслуговування клієнтів значно підвищує рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду.

Висновки: 1. Дослідження історії системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг та її дотримання на сучасному етапі дозволяє підвищити якість наданих послуг та підвищить рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду.

2. Стандартизація обслуговування громадян своїм завданням має створити систему нормативної документації, яка визначає вимоги до послуг, що надаються отримувачам послуг України, а також забезпечення контролю за правильністю використання цієї документації та правил.

3. Головним управлінням Пенсійного фонду України здійснюються заходи, спрямовані на вдосконалення організації обслуговування громадян, підвищення якості надання послуг, розвитку дистанційних форм обслуговування.

SUMMARY

Qualifying paper: consists of 106 pages, 93 items in the bibliography, 1 appendix.

«STANDARDIZATION OF SERVICES», «CITIZEN»,

«PENSION FUND OF UKRAINE», «PENSION SUPPORT»

Purpose of research: analysis of current problems and prospects for the development of citizens services in the Pension Fund of Ukraine within the context of world and Ukrainian experience in standardizing the provision of such public services.

Object of research: the citizen service system in the Pension Fund of Ukraine.

Subject of research: features of citizen service standardization in the Pension Fund of Ukraine.

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

Hypothesis: compliance with and improvement of customer service standards significantly increases the level of satisfaction with the services provided by the Pension Fund.

Conclusions: 1. Research of the history of the international and domestic standardization system of social services and its observance at the present stage allows to improve the quality of services provided and increase the level of satisfaction with the services provided by the Pension Fund.

2. The standardization of citizen services should create a system of regulatory documents, which define the requirements for services provided to recipients of services of Ukraine, as well as ensuring control over the correct use of this documents and rules.

3. The Main Board of the Pension Fund of Ukraine shall take measures aimed at the organization of citizen services, the quality of services, and developing remote forms of services.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ.....	9
1.1. Історія дослідження системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг	9
1.2. Визначення основних понять: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення»	38
1.3. Принципи і методи дослідження стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України.....	41
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ...	48
2.1. Нормативно-правова база обслуговування громадян в Пенсійному фонді України	48
2.2. Зарубіжні стандарти надання соціальних послуг	56
2.3. Надання послуг у сфері пенсійного забезпечення закордоном: досвід для України	66
РОЗДІЛ 3 ПРАКТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ...	78
3.1. Особливості стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя	78
3.2. Шляхи вдосконалення стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України	90
ВИСНОВКИ	97
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	100
ДОДАТКИ.....	109

ВСТУП

Актуальність дослідження. У кожній країні забезпечення пенсіонерів є невід'ємною частиною соціальної політики держави, яка суттєво впливає на виконання державою соціальних завдань і суттєво визначає рівень стабільності суспільства.

Безумовно, об'єктивні зміни в українському суспільстві відображаються у стандартизації практичної діяльності в усіх сферах життя суспільства (соціальної, економічної, політичної, духовної).

Сучасні дослідники зосереджуються на пошуку об'єктивної основи аналізу та застосування нормативів у пенсійному забезпеченні, які роблять його стійкою теоретичною та прикладною базою. Введення в науковий обіг низки державних стандартів, у тому числі таких положень, як нормативність, регламентація, цілепокладання, менталітет, колективність, відповідальність, ефективність, дає змогу з'ясувати основні детермінанти стабільності пенсійної системи.

Практичний досвід фахівців знайшов своє відображення у застосуванні міжнародних стандартів, розробці та застосуванні національних пенсійних стандартів. Велика кількість державних рекомендацій, правил, інструкцій та інших документів у різних країнах і в нашій країні, їх застосування підтверджує той факт, що з їх допомогою поступово вивчаються і вирішуються соціальні проблеми людей, регулюються відносини між ними.

Як відомо, нинішня стандартизація соціальних послуг у кожній країні є цілісною багаторівневою системою, яка визначається основним змістом та формами, що відображаються в нормативних актах.

Нормативні документи та чинний державний механізм встановлюють правову основу та методи для компетентної державної допомоги людям у їх повсякденному житті.

Тому актуальність теми дослідження полягає у дослідженні проблем стандартизації, застосуванні системи стандартів у практичній роботі Пенсійного фонду. Робота з клієнтами як особливий вид людської діяльності

притаманна певній, лише характеризується системою ідеалів, цінностей, принципів і норм професійної поведінки спеціалістів, клієнтів, керівників, що виникає в процесі її функціонування та розвитку. Ця система впроваджується та функціонує в особливому соціокультурному просторі, який отримав назву нормативна система стандартів та професійна кодексова культура. Серед життєво важливих соціально-економічних та політичних проблем, що домінують у вітчизняному інформаційному просторі, особливе місце належить пенсійному забезпеченню.

Проблемна ситуація: дослідження стандартизації послуг постійно відображаються у матеріалах наукових конференцій, збірниках тез, на сторінках відомих наукових журналів, у спеціалізованих виданнях.

Тема цих матеріалів різноманітна: аналізуються проблеми нормативно-правового забезпечення (автори С. Сінчук, В. Бурак), адміністративні аспекти соціальної роботи досліджено у працях А. Гриненко, Є. Скуратовського та О. Палій, організація пенсійних виплат аналізована нами у працях П. Лазоренко і М. Пінчук.

Об'єкт дослідження виступає система обслуговування громадян у Пенсійному фонді України.

Предмет дослідження: особливості стандартизації обслуговування громадян у Пенсійному фонді України.

Метою дослідження є аналіз актуальних проблем та перспектив розвитку обслуговування громадян у Пенсійному фонді України, в контексті світового та українського досвіду стандартизації надання таких державних послуг.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

- визначити історію дослідження системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг;
- визначити основні поняття: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення»;
- охарактеризувати принципи і методи дослідження стандартизації обслуговування громадян у Пенсійному фонді України;

- дослідити нормативно-правову базу обслуговування громадян у Пенсійному фонді України;
- дослідити зарубіжні стандарти надання соціальних послуг;
- здійснити аналіз надаваних послуг сфери пенсійного забезпечення закордоном, з точки зору досвіду для України;
- охарактеризувати особливості стандартизації обслуговування громадян у Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя;
- надати рекомендації щодо вдосконалення обслуговування громадян в Пенсійному фонді України.

Гіпотеза дослідження: дотримання та вдосконалення стандартів обслуговування клієнтів значно підвищує рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та 1 додатку.

РОЗДІЛ 1

ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ

1.1. Історія дослідження системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг

Багатовікова історія стандартизації дуже цікава і корисна для суспільства, хоча її походження та розвиток відображені лише в окремих даних. До 1901 року робота зі стандартизації проводилася переважно з приватної ініціативи у країні, місті, компанії. Найважливіші історичні періоди світової стандартизації показано на рис. 1.1. Стандартизація перегукується з давнини, розвивалася поступово, її успіхи сприяли культурному, науковому, технічному та економічному прогресу всіх рівнях цивілізації. Динамізм суспільства свідчить про поліпшення людської праці, створення нових інструментів та різних продуктів, розробку нових методів та навичок для їх застосування. Отже, необхідно вибрати і записати найбільш успішні робочі продукти для повторного використання. Грамотність, система читання, грошові одиниці, одиниці виміру та ваги, архітектурні стилі, різні гіпотези та теорії, в цілому всі закони та моральні норми – все це прояви актуальної стандартизації. З початку свого розвитку державні установи усвідомлювали переваги цільових обмежень, які гарантують однаковість методів і просте виробництво та використання продуктів. Загалом, усі закони та моральні норми – все це прояви актуальної стандартизації. З початку свого розвитку державні установи усвідомлювали переваги цільових обмежень, які гарантують однаковість методів і просте виробництво та використання продуктів. Загалом, усі закони та моральні норми – все це прояви актуальної стандартизації. З початку свого розвитку державні установи усвідомлювали переваги цільових обмежень [75].

Елементи стандартизації виникли, коли концепції для неї ще не існувало. Вже 2400 р. до н.е. У Китаї впроваджено єдину систему з п'яти заходів.

Одиницею цієї системи вимірювань була відстань між двома вузлами бамбукової колони, що видає звук [75].



Рис. 1.1. Основні історичні періоди глобальної стандартизації

Історичні факти підтверджують гіпотезу про те, що історія стандартизації почалася насамперед із нормування та контролю розмірних параметрів та уніфікації продуктів. Протягом тисячоліть у людства не було жодної споруди, порівнянної за розмірами з пам'ятниками єгипетської культури – пірамідами Гізи. Секрет неруйнівних пірамід простий: вони складаються з однорідних, добре підібраних стандартних блоків розміром 410 x 200 x 130 мм. Історики стверджують, що за багато років до нашої ери у Стародавньому Єгипті існувала установа чиновників, які контролювали розмір цегли. Завдяки стандартизованим параметрам виміру єгиптянам вдалося створити дивовижні витвори мистецтва [75].

Як і єгипетські, пам'ятки грецької архітектури є унікальними. Досить сказати, що видатні храми, їхні колони та портики складаються з кількох стандартних деталей. З історії Стародавнього Риму відомо, що тут використовували і стандартну цеглу. Під час будівництва водопроводу використовувалися труби такого ж діаметра (5 пальців). Було заборонено підключати труби інших діаметрів до міського водопроводу. Римляни використовували метод пропорційних чисел визначення розміру водяних коліс.

Зведення архітектурних споруд у давнину свідчить про існування розгалуженої будівельної промисловості.

Єгипетські солдати були озброєні такими ж «стандартними» луками та стрілами, римські легіонери також мали індивідуальну зброю тощо.

У давнину на лісових складах Японії продавали різні готові до експлуатації конструкційні деталі стандартних розмірів. Спеціальна цинковка (татамі), довжина якої відповідала зростанню найвищого японця, служила будівельною шкалою для вимірювання площі забудови.

У середні віки, з розвитком ремесла, було впроваджено і дедалі частіше використовувалися методи стандартизації. Наприклад, була вказана однакова ширина тканини, така сама кількість ниток в основній тканині і однакові вимоги до сировини, що використовується при ткацтві [75].

У XV ст. В епоху Відродження, з розвитком торгово-економічних відносин між країнами, виникла потреба у будівництві великої кількості кораблів, виробництво яких довелося реорганізувати. У Венеції, тоді великої морської держави, дерев'яні кораблі будували з однорідних частин. Це було зроблено для того, щоб кожен корабель міг рухатися з однаковою швидкістю і вести вогонь на одній і тій самій дистанції в однакових умовах. Тому всі кораблі ескадрильї під час бою трималися однією групою, перемогти їх практично неможливо. А на складах венеціанських представництв зберігалися уніфіковані вузли та деталі: однотипні вітрила, весла, щогли і так далі.

З переходом до машинного виробництва стандартизація набула такого ж широкого поширення, як і сьогодні. Так, в 1785 році французький інженер ЛеБлан виготовив партію (50 штук) замків для гвинтівок, які підходили для кожної з вироблених гвинтівок і мали одну важливу якість – взаємозамінність. Ця ідея привернула увагу військових, і в 1793 американський виробник Е. Уітні підписав угоду з урядом США на поставку великої партії гвинтівок зі змінними частинами. Виробництво таких гвинтівок відкрило шлях до їхнього масового виробництва, але виникла необхідність стандартизації основних параметрів.

З цієї причини Королівські збройні сили «Оберндорф» у Німеччині

запровадили стандарт на гвинтівки, згідно з яким їхній калібр 13,9 мм. повинно бути [75].

Слід зазначити, ідеї, що у основі сучасної стандартизації, розробили з появою великих виробництв, тобто капіталістичної фази у суспільному розвитку. У Європі США у другій половині XIX ст. роботи зі стандартизації ведуться практично у всіх промислових компаніях. Коли з'ясувалося, що виробники не можуть виготовляти продукцію за стандартом у жорстких умовах конкуренції, вони були змушені це зробити. Тож кожна компанія використовувала свої стандарти. Внутрішня стандартизація дозволила оптимізувати виробничі процеси.

Міжнародна стандартизація почалася наприкінці XIX ст. у 1875 році в Парижі було підписано Міжнародну угоду про Організацію Міжнародної комісії заходів та ваг, яка стала важливим фактором розвитку суспільства та технологій досліджень та виробництва [75].

Ці перші результати національної та міжнародної стандартизації мали велике практичне значення для розвитку продуктивних сил та призвели до створення національних організацій зі стандартизації. Перший національний орган зі стандартизації, Технічний комітет зі стандартизації (пізніше перетворений на Британську асоціацію стандартизації), був заснований у Великій Британії в 1901 році. Основне завдання комітету полягало у розробці та впровадженні стандартів на сировину, промислову продукцію та військове обладнання. Публікація стандартів на товари була покликана зміцнити економічну міць Британської імперії.

Економічний поділ світу між великими західними країнами призвів до переділу територій. Мілітаризація, що посилюється, вимагала масового виробництва зброї при обов'язковому дотриманні принципу обміну. Стандартизація найкраще відповідала цим вимогам часу та поступово сприймалася як об'єктивна економічна необхідність. Тому не дивно, що під час Першої світової війни після Великобританії ідею стандартизації перейняли й інші промислово розвинені країни. Національні організації зі стандартизації

були створені в Нідерландах (1916), Німеччини (1917), Франції, Швейцарії та США (1918). Відразу після війни Бельгія та Канада (1919), Австрія (1920), Італія, Японія та Угорщина (1921), Німеччина була визнаним авторитетом у галузі стандартів з 1920-х років і завжди приділяла пильну увагу науковій основі стандартів. У Америці існували стандарти, які встановлювали рівень виробництва певних товарів. Такий підхід не вимагав конкретних досліджень, а просто узагальнював наявний досвід та погоджував інтереси зацікавлених сторін. Стандартизація, заснована на наукових дослідженнях, утвердилася у Європі. Стандартизація просунулась у бік поліпшення форми, розмірів та споживчих властивостей товарів. Така робота пов'язана з тривалими теоретичними дослідженнями та не менш тривалим впровадженням розроблених стандартів.

Наступним кроком у реалізації ідеї міжнародної стандартизації стало проведення 1921 року Першої конференції секретарів семи національних органів зі стандартизації. На цій конференції було розроблено організаційні принципи, на основі яких у 1926 році в Нью-Йорку Міжнародна конференція зі стандартизації Федерація національних асоціацій зі стандартизації (ISA), яка стала прообразом майбутньої ISO (Міжнародної організації зі стандартизації). Зокрема, багато стандартів та процедур сучасної ISO є модернізованими процедурами колишньої ISA. Більшість із 67 технічних комітетів ISO, створених у 1947 році, все ще існували у структурі ISA [75].

Хоча ISA не випускає міжнародних стандартів, його діяльність вплинула на міжнародну консолідацію у галузі стандартизації. Установи-члени ISA розробили рекомендації щодо стандартизації та розіслали їх у 20 країн-членів, включаючи СРСР. Розроблено майже 180 міжнародних рекомендацій щодо стандартизації. ISA також забезпечила систематичний обмін інформацією щодо стандартизації між країнами. ISA також встановила методологічні підходи щодо розробки міжнародних стандартів.

Розвиток міжнародної стандартизації було припинено під час Другої світової війни. Робота відновилася у 1945 році, коли на базі лондонського та

ню-йоркського офісів було сформовано Координаційний комітет Організації Об'єднаних Націй зі стандартизації, до якого увійшли 18 країн антигітлерівської коаліції. Основним завданням комітету було збереження досвіду міжнародної стандартизації та координація діяльності країн у галузі стандартизації у війсьній час [75]. У жовтні 1946 року на базі існуючого координаційного комітету в Лондоні було засновано Міжнародну організацію зі стандартизації (далі – ISO), до якої входили 33 країни. ISO офіційно набрав чинності 1947 року. Статут ISO, схвалений Генеральною Асамблеєю ООН, наголошує на недержавному статусі організації та заявляє, що «мета організації – просувати глобальну стандартизацію для полегшення міжнародної торгівлі та взаємодопомоги, а також розвивати співпрацю у сфері інтелектуальної, технічної та економічної діяльності». Структура ISO представлена на рис. 1.2.

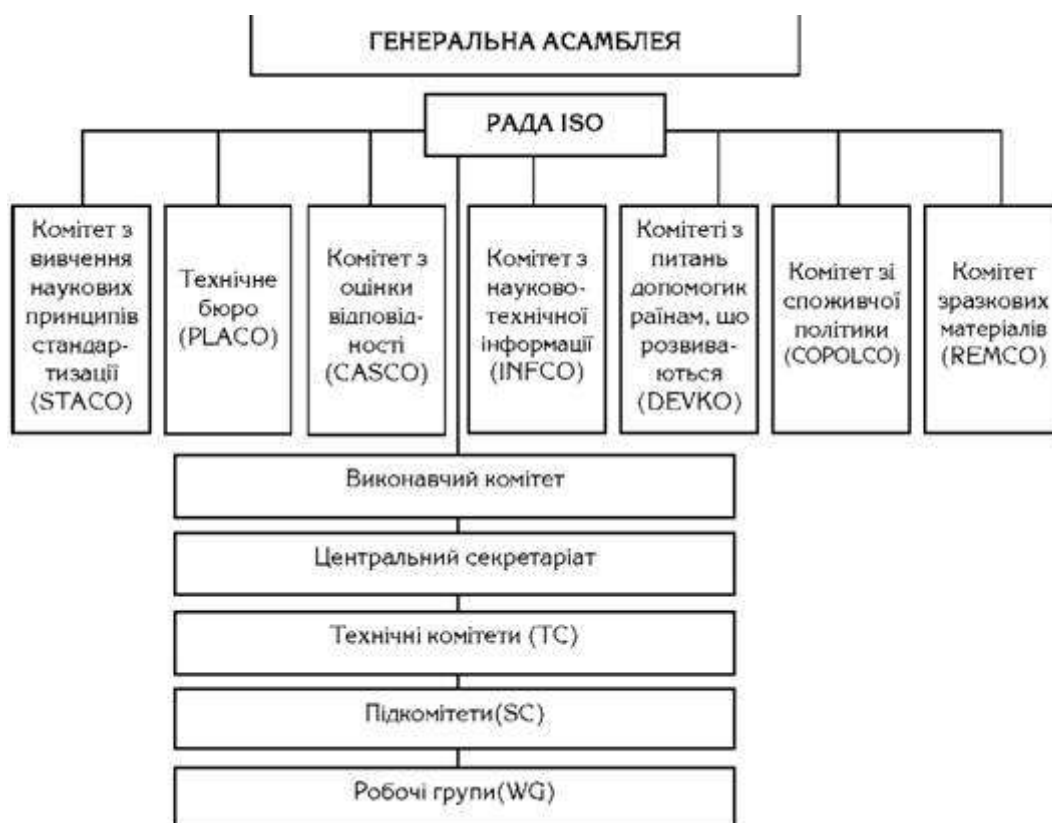


Рис. 1.2. Організаційна структура ISO

Як неурядова організація ISO має статус консультанта ООН і є найбільшою міжнародною організацією зі стандартизації та сертифікації з різних тем.

Члени ISO – це не уряди, а єдині національні організації зі стандартизації та сертифікації (організації-члени) (рис. 1.3). В ISO входять понад 80 комітетів-членів, які підтримуються сильними національними організаціями зі стандартизації у розвинених країнах, які сплачують знижені збори та мають доступ до всіх розробок у галузі міжнародної стандартизації. На додаток до комітетів-членів ISO запровадила статус членів-кореспондентів, які є організаціями зі стандартизації у країнах, що розвиваються (близько 25).

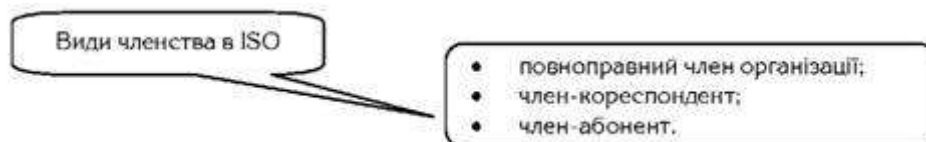


Рис. 1.3. Членство ISO

У зв'язку з бурхливим розвитком сертифікації у всіх країнах світу на початку 1970-х років було створено комітет з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (далі – КАСКО). КАСКО перевіряє відповідність продукції, послуг, процесів та систем якості вимогам нормативних документів, вивчає практику в галузі відповідності та аналізує отриману інформацію. Комітет розробляє рекомендації з міжнародної сертифікації та створює методологічну основу для розвитку та акредитації національних систем сертифікації для взаємного визнання результатів випробувань. КАСКО регулярно перевіряє всі існуючі національні, регіональні та міжнародні системи сертифікації.

Результати роботи Комітету з оцінки відповідності мають особливе значення для країн із національними системами сертифікації. CASCO працювала з ISO над розробкою набору керівних принципів із ключових аспектів сертифікації. Ці документи широко визнані у країнах-членах ISO та становлять основу національних систем сертифікації у деяких країнах.

У 1947 році Міжнародна електротехнічна комісія (далі МЕК) приєдналася до ISO на автономній основі як електротехнічний відділ, так що його фінансова та організаційна незалежність була повністю збережена. У 1993 році було прийнято новий статут цієї організації. Сьогодні МЕК об'єднує 60 країн. Близько 200 робочих груп МЕК розробили понад 2500 стандартів. Пріоритети

МЕК включають сприяння координації та стандартизації національних стандартів у галузі електротехніки, радіоелектроніки та зв'язку; створення міжнародних систем сертифікації у цій галузі; вчіться, розвивайте та ділитися передовим досвідом з усього світу. Співпраця МЕК у сфері якості продукції створює міжнародну систему сертифікації. На початку 1970-х років це була перша міжнародна організація, що створила під своїм контролем систему виробництва електроенергії. Друга система сертифікації ІЕС – це система сертифікації електротехніки та технологій. Система тестування електричних пристроїв у відповідності до стандарту безпеки (далі ІЕСЕЕ) існує з 1984 року. У 1986 році було створено систему сертифікації виробників електронних пристроїв (далі ІЕСQ) [75].

У 1976 році МЕК та ІСО підписали угоду про спільну діяльність та створення єдиної системи міжнародних та міжнародних відносин. Сферою впливу цих організацій є галузеві технічні засоби, що у їх віданні. Вони працюють разом над спільними темами, пов'язаними зі стандартизацією та ІЕС. Вони дають загальні рекомендації та рекомендації. Ці дві організації, ІСО та ІЕС, разом із Міжнародною організацією законодавчої метрології (ОІМЛ), Міжнародним союзом електрозв'язку та Міжнародною конференцією з вимірювальної техніки та приладобудування, утворюють найбільшу у світі неорганізовану систему добровільного промислово-технічного співробітництва. Стандарти, які вони встановлюють щодо своїх продуктів та послуг.

З 2001 року ІСО, МЕК та МСЕ заснували Всесвітню співпрацю в галузі стандартів (WSC) для посилення та розширення системи добровільних міжнародних стандартів; забезпечення прозорості міжнародної стандартизації на основі глобального консенсусу; координуйте технічні питання, щоб уникнути дублювання та більш ефективно працювати разом над конвергентними (взаємо проникаючими) технологіями. Міжнародна, регіональна та національна стандартизація утворюють систему глобальної стандартизації, яка охоплює практично всі галузі економічного та соціального життя (рис. 1.4).

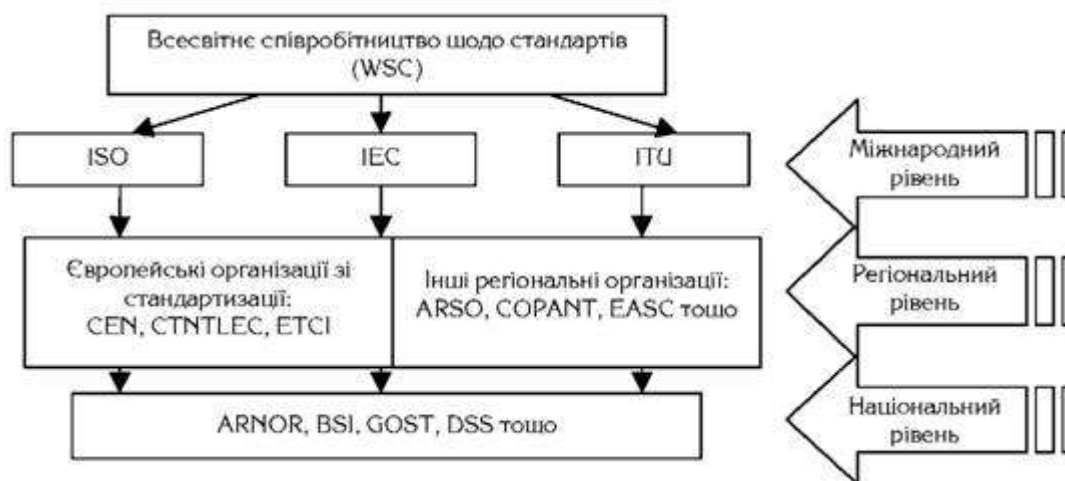


Рис. 1.4. Глобальна система стандартизації

Крім перерахованих вище міжнародних організацій з технічного регулювання, стандартизацією займаються багато регіональних організацій. (Список міжнародних та регіональних організацій зі стандартизації наведено у таблиці 1.1).

Таким чином, система стандартизації та сертифікації відповідності в ЄС пройшла два етапи розвитку.

Сучасна практика походить від 1985 року, коли було прийнято керівні принципи «нового», та був «глобального підходу» до технічного узгодження. До цього в ЄС були обов'язкові системи національних стандартів.

Вимоги до продуктів та послуг базуються на «новому підході» відповідно до таких принципів: обов'язкові вимоги викладені не в стандартах, а в директивах ЄС та технічних регламентах, виданих на юридичному рівні; вимоги до обов'язкових товарів суворо обмежуються їхньою безпекою; стандарти є обов'язковими, вони лише визначають, як мають виконуватися обов'язкові вимоги директив; запроваджено категорію «гармонізований стандарт», реалізація якої не є обов'язковою; вимагає дотримання інструкцій, тому застосування таких стандартів звільняє виробників та постачальників від необхідності звертатися до органів сертифікації; наявність списку добровільних стандартів, що розглядаються у директивах як підстава для презумпції відповідності.

Міжнародні та регіональні організації зі стандартизації та оцінки відповідності

Назва організації	Позначення організації
Міжнародна організація зі стандартизації	ISO
Міжнародна електротехнічна комісія	IEC
Міжнародна організація законодавчої метрології	OIHL
Міжнародна спілка електров'язку	ITU
Міжнародна конференція з вимірювальної техніки та приладобудуванню	IIECO
Міжнародний союз телекомунікацій	ITU
Міжнародне бюро по стандартизації синтетичних волокон	BISFA
Міжнародна організація зі стандартизації та тестування	ISTO
Міжнародний консультативний комітет по телеграфії і телефонії	CCITT
Міжнародний світотехнічний комітет	CIE
Міжнародна асоціація з ацетилену	IAA
Міжнародне агентство з атомної енергії	IAEA
Міжнародна асоціація хімії зерна	ICC
Міжнародна федерація по молоку	IDF
Міжнародне бюро з документації на какао та шоколад	IOCC
Міжнародна асоціація шовку	ISA
Міжнародна комісія з правил приймання (сертифікації) електрообладнання	CEE
Всесвітня Рада якості	WQC
Європейський комітет з стандартизації	CEN
Європейська організація з якості	EOQ
Європейський фонд управління якістю	EFQM
Європейський Комітет з оцінювання та сертифікації систем якості	EQS
Європейська організація з випробувань та сертифікації	EOTC
Європейський комітет з електронних компонентів	EECC
Європейський комітет зі стандартизації в електротехніці	CENELEC
Міждержавна Рада зі стандартизації, метрології та сертифікації (країн-членів СНД) (зареєстрована в ISO як Євро-Азійська Рада зі стандартизації)	МДР (EASC)

Державна політика у сфері стандартизації полягає в концептуальних принципах, представлених на рис. 1.5.

Тенденції у глобальній системі стандартизації можуть бути визначені таким чином: на міжнародному рівні діяльність зі стандартизації спрямована на забезпечення узгодженої політики для розробки та застосування міжнародних стандартів з метою усунення технічних бар'єрів та підвищення ефективності стандартизації у всьому світі.

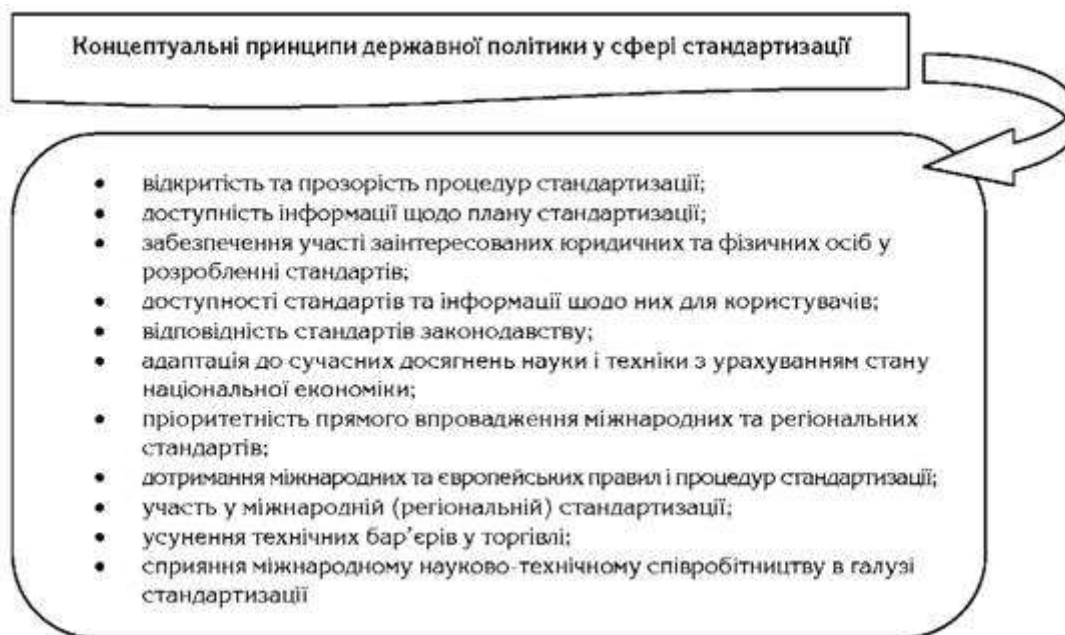


Рис. 1.5. Концептуальні засади державної політики у галузі стандартизації

Крім того, предметом стандартизації є не лише продукти та послуги, а й соціально-економічні системи, що сприяють сталому розвитку, що гарантують якість життя тощо; на регіональному рівні діяльність із стандартизації спрямована на облік потреб конкретного географічного, політичного чи економічного регіону, прискорення виходу на ринок у регіоні та забезпечення конкурентоспроможності товарів; на національному рівні діяльність із стандартизації має два напрями: по-перше, активне поширення та використання міжнародних та регіональних стандартів відповідно до вимог СОТ; по-друге, запровадження інновацій та нових технологій для підвищення конкурентоспроможності продукції та економічного зростання.

Таким чином, міжнародна стандартизація з кожним роком стає дедалі важливішою.

В Україні елементи стандартизації можна побачити за часів Київської Русі; грамота князя Володимира від 996 року була першим письмовим свідченням, документальним свідченням те, що національна стандартизація існувала тисячу років.

Монастирі та церкви протягом багатьох років були зберігачами торгових норм. Церковні старійшини та купці стежили за точністю вимірів.

У контексті реалізації ініційованої в Україні адміністративної реформи пріоритет надаватиметься підвищенню якості адміністративних послуг, у тому числі пенсійних виплат, які надаються громадянам органами державної влади та місцевого самоврядування. Система надання адміністративних послуг налагоджено в Україні дванадцять років. Він також пройшов різні стадії розвитку, залежно від різних державних пріоритетів. У зв'язку з цим для теорії та практики державного управління важливо уважно вивчити генезу та історичний розвиток адміністративної служби в Україні. Сьогодні одним із пріоритетів модернізації державної служби та адміністративної реформи в Україні є: покращити якість адміністративних послуг, які надаються громадянам, зокрема, шляхом підвищення кваліфікації та створення відповідних умов для безперервного навчання державних службовців.

Будівництво сучасної адміністративної служби в Україні розпочалося зовсім недавно, у 2005 році. Оскільки суттєвою частиною адміністративних послуг є так звані «дозволи у сфері господарської діяльності», необхідно враховувати проблеми їх видачі та заходи щодо їх видачі, усунути їх. 6 вересня 2005 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про систему ліцензування у сфері економічної діяльності», який регулює централізоване навчання індивідуальних ліцензійних центрів (далі – ЕЦП) за принципом однокімнатної організаційної одиниці. Хоча ця політика була спрямована на покращення умов для отримання адміністративних послуг лише економічними агентами, загалом вона наслідувала загальні підходи до створення супермаркетів послуг. Крім того, існуючі ЕЦП можуть стати хорошим підґрунтям для створення центрів адміністративного обслуговування для всіх категорій споживачів. Постановою Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р затверджено концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг виконавчою владою. І хоча ця концепція насамперед була націлена на виконавчу владу, можна без сумніву сказати, що більшість її положень явно актуальні та прийнятні для місцевого самоврядування. У цій концепції Уряд України встановлює теоретичні аспекти доктрини адміністративних послуг

(поняття та характеристики, принципи надання адміністративних послуг) та визначає основні завдання, а саме: 2006 р. № 90-р затверджено концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг виконавчою владою.

І хоча ця концепція насамперед була націлена на виконавчу владу, можна без сумніву сказати, що більшість її положень явно актуальні та прийнятні для місцевого самоврядування. У цій концепції Уряд України встановлює теоретичні аспекти доктрини адміністративних послуг (поняття та характеристики, принципи надання адміністративних послуг) та визначає основні завдання, а саме: Кабінет міністрів заявив, що здійснить кілька кроків, включаючи децентралізацію надання адміністративних послуг, щоб наблизити їх до мешканців окремого адміністративного району [75]. Ця політична орієнтація має здійснюватися шляхом делегування відповідних функцій місцевої влади та інших установ. Іншим важливим завданням концепції було впровадження найефективніших форм адміністративних послуг. Однією з цих форм, зокрема, є запровадження сервісних супермаркетів (центрів адміністративного обслуговування) як організації всіх чи найпоширеніших адміністративних послуг на певному адміністративно-територіальному рівні у приміщеннях. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 року 494-р органами виконавчої влади затверджено план заходів щодо реалізації концепції розвитку системи управлінських послуг.

Водночас слід зазначити, що створення Реєстру адміністративних послуг було ініційоване Головним управлінням державної служби України у 2009 році. Так, Постановою Кабінету Міністрів України від 27 квітня 2009 р. № 532 затверджено порядок включення до Реєстру державних та адміністративних послуг. Реєстр має бути єдиною комп'ютеризованою базою даних державних та адміністративних служб, що підтримується під час виконання своїх повноважень правоохоронними органами, державними компаніями, установами та організаціями, а також місцевими органами влади. У 2010 році зазначені вище правила були змінені, переважно, у частині термінології. Вищезгаданий довідник адміністративних послуг вже давно доступний у тестовому режимі та

дозволяє шукати інформацію про надання послуг (органи виконавчої влади) за напрямками та за видами (найменуваннями) послуг. У реєстрі міститься інформація про правове регулювання надання адміністративних послуг, предмет їх надання та розмір винагороди. Однак питання про корисність реєстру, його повноту, точність і практичну цінність залишається відкритим. Слід зазначити, що з 2009 року надання адміністративних послуг та публікація дозвільних документів розглядалися спільно.

Слід зазначити, що з 2009 року надання адміністративних послуг та публікація «дозвіл» розглядаються разом. Наприклад, Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання державних (адміністративних) послуг, видачі дозволів (переліки платних послуг та перелік не правових документів)» від 1 липня 2009 р. № 724 забороняє наступне: передача повноважень недержавним компаніям у випадках, передбачених законом; розрахувати комісію у відсотках від оцінної вартості об'єкта нерухомості; запитайте документи, які не потрібні за законом, що з 2009 року надання адміністративних послуг та публікація «дозвіл» розглядаються разом.

Безперечним результатом ініціативи Кабінету Міністрів України у сфері адміністративних послуг у 2009 році, а також Основного нормативного закону у сфері адміністративних послуг стало рішення «Про заходи щодо раціоналізації населення, у тому числі адміністративних послуг» від 17 липня 2009 р. № 737, яке затверджує порядок надання державних послуг, зокрема управлінських. У зв'язку з цим в уряді зазначили, що установи, державні підприємства, установи та організації за її реалізації здійснюються державою відповідно до Положення, повноваження та інші компанії, установи та організації, що передали повноваження, надані нормативними актами, правоохоронним органам.

Адміністративна послуга – це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень відповідно до положень адміністративного акту фізичної або юридичної особи, спрямованого на забезпечення дотримання та захисту або захисту їхніх прав та юридичних вимог. Інтереси, юридичні

обов'язки особи (отримання дозволу (ліцензії), атестації, атестації та інших документів, реєстрація тощо). У досудовій процедурі також передбачено, що плата за надання цих послуг виплачуватиметься у розмірі та у порядку, встановленому законом, а у випадках, коли це не передбачено законом, законами Кабінету Міністрів. З України. Розмір плати за надання адміністративних послуг має визначатися з урахуванням економічно обґрунтованих витрат та затвердженої Кабінетом Міністрів України методики визначення вартості адміністративних послуг.

Передбачено надання адміністративних послуг відповідно до стандартів, затверджених суб'єктами відповідно до їх повноважень, з урахуванням методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів адміністративних послуг, затверджених Міністерством економіки. У разі надання адміністративних послуг бюджетними установами від імені цих стандартів затверджуються виконавчим органом делегованого органу.

11 жовтня 2010 року колишній порядок було змінено. Деякі з цих змін стосувалися термінології (зокрема, термін «адміністративні послуги» був використаний замість складної та невірної конструкції «громадські, включаючи адміністративні послуги» і навіть зміни обсягу терміну «адміністративна послуга». З урахуванням методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів адміністративних послуг, затверджених Мінекономіки. У разі надання адміністративних послуг бюджетними установами від імені цих стандартів затверджуються виконавчим органом делегованого органу. 11 жовтня 2010 року колишній порядок було змінено. Деякі з цих змін торкнулися термінології (зокрема замість складної та некоректної конструкції «Public, використовується») і навіть зміни у сфері дії терміна «адміністративна послуга». був змінений. Деякі з цих змін стосувалися термінології (зокрема, термін «адміністративні послуги») був використаний замість складної та невірної конструкції «громадські, включаючи адміністративні послуги» і навіть зміни обсягу терміну «адміністративна послуга», був змінений. Адміністративні послуги також включають «види діяльності, незалежно від

їхньої назви, за допомогою яких зацікавленим фізичним та юридичним особам стає доступним або підтверджується встановлення певного правового статусу та факту, а також об'єкти, що належать або використовуються цими особами». Це, звичайно, може означати, що «видача довідок» поширюється і на адміністративні послуги, оскільки довідки здебільшого підтверджують певні факти. У 2009 році Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення захисту прав громадян та юридичних осіб Особи, які користуються (державними) адміністративними послугами» від 3 липня 2009 року про державну політику в галузі адміністративних послуг від № 508. Завдання Кабінету Міністрів України Рада Міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Державні адміністрації Києва та Севастополя організують подальшу роботу у цьому напрямку, а саме: встановлення стендів із зразками необхідних документів та їх переліком, гарячі лінії, час прийому, порядок та сума оплати; створення кабінетів для консультацій, введення телефонних ліній довіри; забезпечення функціонування веб-сайтів установ, що надають адміністративні послуги, з інформацією щодо порядку їх надання; організувати годинник прийому так, щоб забезпечити їх доречність та зручність, зокрема запровадження управління чергами, у тому числі електронних, з метою створення відповідних умов у зоні прийому; створення єдиних офісів на основі вітчизняного та зарубіжного досвіду; розміщення стендів із зразками необхідних документів та їх переліком, гарячими лініями, часом прийому, порядком та сумою оплати; створення кабінетів для консультацій, введення телефонних ліній довіри; забезпечення функціонування веб-сайтів установ, що надають адміністративні послуги, з інформацією щодо порядку їх надання; організувати годинник прийому для забезпечення їх доречності та зручності, зокрема запровадження управління чергами, у тому числі електронних, з метою створення відповідних умов у зоні прийому; створення єдиних офісів на основі вітчизняного та зарубіжного досвіду; розміщення стендів із зразками необхідних документів та їх переліком, гарячими лініями, часом прийому, порядком та сумою оплати; створення кабінетів для консультацій, введення

телефонних ліній довіри; забезпечення функціонування веб-сайтів установ, що надають адміністративні послуги, з інформацією щодо порядку їх надання; організувати годинник прийому для забезпечення їх доречності та зручності, зокрема запровадження управління чергами, у тому числі електронних, з метою створення відповідних умов у зоні прийому; створення єдиних офісів на основі вітчизняного та зарубіжного досвіду тощо.

У зв'язку з цим важливим кроком стало ухвалення постанови Кабінету Міністрів України від 21 травня 2009 р. № 526 «Про заходи щодо регулювання видачі дозволів у сфері економічної діяльності», в якій перераховано 66 виданих дозволів. у зоні ліцензійних центрів господарської діяльності. Також було встановлено, що центр погодження знаходиться на першому або другому поверсі будівлі (за наявності ліфта – не вище за четвертий поверх) в центральній частині міста або в іншому місці з розвинутою інфраструктурою, розташована транспортна інфраструктура. Ділянка відпочинку обладнана приміщеннями для відвідувачів та архівами. Встановлено список представників місцевих дозвільних органів під час роботи дозвільних центрів [33].

Спосіб роботи залежить від кількості осіб, внесених до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та індивідуальних підприємців, кількості засобів правового захисту та кількості виданих документів. Адміністратор приймає кожного робочого дня. Також слід додати, що багато з перерахованих вище нововведень, які були впроваджені на державному рівні на початку 2010 року, зокрема, через прийняття Закону «Про внесення змін до Закону України «Про систему ліцензування бізнесу» від 11 лютого 2010 року. Відповідно до закону, ліцензуючий орган набув статусу робочого органу муніципальної ради (його виконавчого органу) або місцевої державної адміністрації. Він також визначає принцип організаційної єдності – принцип, згідно з яким видача дозвільних документів у дозвільному центрі здійснюється за співпраці представників дозвільних органів, наданих державним адміністратором. Положення про порядок взаємодії місцевих дозвільних органів затверджується муніципальною радою (радою директорів) або державною адміністрацією.

У рамках реформи сектору адміністративних послуг уже багато років обговорюється доцільність ухвалення окремого закону про адміністративні послуги. У зв'язку з цим концепцію проекту Закону України «Про адміністративні послуги» (далі – концепцію законопроекту) було затверджено Розпорядженням Кабінету Міністрів від 17 червня 2009 року №682. Пізніше законопроект схвалили уряд і внесли до парламенту для подальшого розгляду. 2010 року у зв'язку зі зміною уряду Верховна Рада України відкликала законопроект. Лише 6 вересня 2012 року Верховній Раді України нарешті вдалося ухвалити Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI, що стало важливим кроком у подальшому розвитку та зміцненні національної системи розвитку адміністративних послуг. Одним із найважливіших положень цього закону є закріплення офіційного статусу Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) як організаційної форми адміністративних послуг, за якої приміщення може отримувати максимально можливу кількість адміністративних послуг. Передбачається, що ЦНАП формуватиметься ухвалою міської ради (міста обласного значення) (університети міського обслуговування) або наказом голови райдержадміністрації (університети районної служби). Постанови та постанови ЦНАП затверджуються міською радою чи головою районної державної адміністрації. Одночасно з прийняттям Закону України, починається формування ефективного місцевого самоврядування та територіальної організації державної влади з метою створення повноцінного середовища проживання громадян та підтримання якісної та доступної громадської послуги, що пропонує задовольнити інтереси громадян у житті на території. У грудні 2015 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг».

Цей правовий акт було розроблено у межах реалізації пункту 2.3.1 коаліційної угоди. У грудні 2015 року Верховна Рада України ухвалила Закон

України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг». Цей правовий акт було розроблено у межах реалізації пункту 2.3.1 коаліційної угоди. У грудні 2015 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг». Цей правовий акт було розроблено у межах реалізації пункту 2.3.1 коаліційної угоди.

Багато дослідників та науковців вважають, що проблема надання послуг «єдиного вікна» сьогодні складна через відсутність адекватної взаємодії між питаннями адміністративних послуг. Необхідність отримання різних сертифікатів, виписок та виписок від державних та місцевих органів влади та відповідних компаній, установ та організацій для отримання адміністративних послуг змушує бенефіціарів вдаватися до корупції та «ухилитися від закону», щоб заробляти на життя. Місцеві спільноти не можуть надавати найпопулярніші та найякісніші послуги через відсутність повноважень у відповідних сферах. Ефективне та прозоре державне регулювання у сфері адміністративних послуг є ключем до створення сервісної держави. Слід зазначити, що у всіх демократичних країнах основні адміністративні послуги надаються чи передаються на аутсорсинг місцевим органам влади. Необхідним елементом на шляху до європейської інтеграції України є, зокрема, делегування відповідних повноважень та створення ефективних та прозорих умов для закупівлі адміністративних послуг, які запобігають корупції та забезпечують рівні умови для споживачів адміністративних послуг. Нове законодавство у сфері адміністративних послуг, що набуло чинності у 2016 році прагнути забезпечити доступність та належну якість державних послуг шляхом оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчими органами на різних рівнях адміністративно-територіальної організації відповідно до принципів субсидіарності та децентралізації, а також

удосконалення процедур та умов надання адміністративних послуг. Новий закон стосується повноважень органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій щодо надання адміністративних послуг, найбільш затребуваних мешканцями місцевих громад. Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села (якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) наділені повноваженнями: реєстрація місця проживання та зняття з обліку місця проживання, ведення відповідного реєстру місцевого органу влади, що позбавляє мешканців від необхідності збирати актуальну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг. Новий закон стосується повноважень органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій щодо надання адміністративних послуг, найбільш затребуваних мешканцями місцевих громад. Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведення відповідного реєстру місцевої влади, що позбавляє мешканців необхідності збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, яка необхідна для надання соціальних та інших послуг.

Новий закон стосується повноважень органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій щодо надання адміністративних послуг, найбільш затребуваних жителями місцевих спільнот. Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села (якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведучи відповідний реєстр регіонального органу, усунення необхідності для мешканців збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг, з найбільшим попитом у жителів місцевої влади, уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведення відповідного

реєстру регіонального органу влади, а це означає, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг, з найбільшим попитом у мешканців місцевої влади. Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села (якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведення відповідного реєстру регіонального органу влади, а це означає, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг з найбільшим попитом у мешканців місцевої влади [75].

Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села (якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведення відповідного реєстру регіонального органу влади, а це означає, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг, з найбільшим попитом у мешканців місцевої влади. Органи місцевого самоврядування, місцева рада, громада або міська рада, голова села (якщо виконавчий орган місцевої ради не сформований відповідно до закону) уповноважені реєструвати місце проживання та знімати з обліку місце проживання, ведення відповідного реєстру регіонального органу влади, а це означає, що від мешканців більше не потрібно збирати відповідну інформацію про склад сім'ї та місце проживання, необхідну для надання соціальних та інших послуг [33].

Національна система стандартизації України практично створено з моменту проголошення незалежності. Формування національної системи стандартизації України та системи сертифікації УкрСЕПРО суттєво активізувалося із прийняттям Постанови Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію та сертифікацію» від 10.05.93 № 46-93 [33].

Національні стандарти є одним із атрибутів державності та відображають специфіку національної економіки залежно від історичних, географічних та соціальних умов.

В цілому формування та розвиток національної стандартизації відбувається у загальному контексті світових тенденцій, але також має свої особливості.

Таким чином, Національну систему стандартизації України було створено в умовах переходу до ринкової економіки, нестабільної економічної та фінансової ситуації. Він був сформований на основі всеосяжної системи стандартизації колишнього СРСР, яка здійснювалася на всіх рівнях: державному (загальносоюзному), республіканському, галузевому, корпоративному чи інституційному.

За техніко-економічним потенціалом Україна посіла друге місце у Союзі, тому використовується практично весь фонд державних (більше 20000 ГОСТ) та галузевих (більше 43000 ОСТ, РТМ, РД) документів, виданих підприємствами та організаціями України. .

Фактично, до 2001 р. (до ухвалення Закону України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р. № 2408-111). В Україні діяла система стандартизації, прийнята на території колишнього Радянського Союзу. В його основі лежав строго централізований принцип управління господарським комплексом, який забезпечував стабільність фінансування, налагодження стійких зв'язків між виробниками та постачальниками та передбачав обов'язкове застосування норм та вимог, встановлених у стандартах. Тобто стандартизація дбала лише про інтереси держави (виконувала функції

основного інструменту державного регулювання) та фінансувала їх лише державою[33].

У 1992 році було створено Державний комітет зі стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України), що створює умови для економічного розвитку країни, підвищення конкурентоспроможності української продукції на світовому ринку, представляє інтереси держави у міжнародних організаціях. Україна є членом Міжнародної організації із стандартизації з 1993 року.

Відсутність чіткого розмежування компетенції та повноважень центральних органів виконавчої влади та нестабільне бюджетне фінансування сприяли комерціалізації наглядових функцій. Створюються госпрозрахункові структури, які оцінюють стан пристроїв, готують звіти та регулюють нові речовини, матеріали та продукти, що надходять на ринок.

Ця ситуація викликала критику з боку наших зовнішньо-торговельних партнерів, а також експертів із країн-членів Світової організації торгівлі (СОТ) або Європейського союзу (ЄС) під час переговорів щодо приєднання до цих організацій. Декларація Державного стандарту України від грудня 1996 р. про приєднання до Кодексу поведінки при розробці, прийнятті та застосуванні стандартів Угоди СОТ про технічні бар'єри у торгівлі (Угода ТБТ) не була схвалена всіма правилами розробки та прийняття. Реформа системи центральних виконавчих органів розпочалась указами Президента України. У ході реформи Держкомітет захисту прав споживачів був об'єднаний із Держстандартом. З 1 жовтня 2002 року центральний орган виконавчої влади у галузі стандартизації, вимірювальної техніки, підтвердженням дотримання та захисту прав споживачів є Державний комітет України з технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт) та його територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі. Держспоживстандарт – центральний орган виконавчої влади з особливим статусом, діяльність якого спрямовується та координується

Кабінетом Міністрів України (структура Держспоживстандарту України представлена на рис. 1.7).

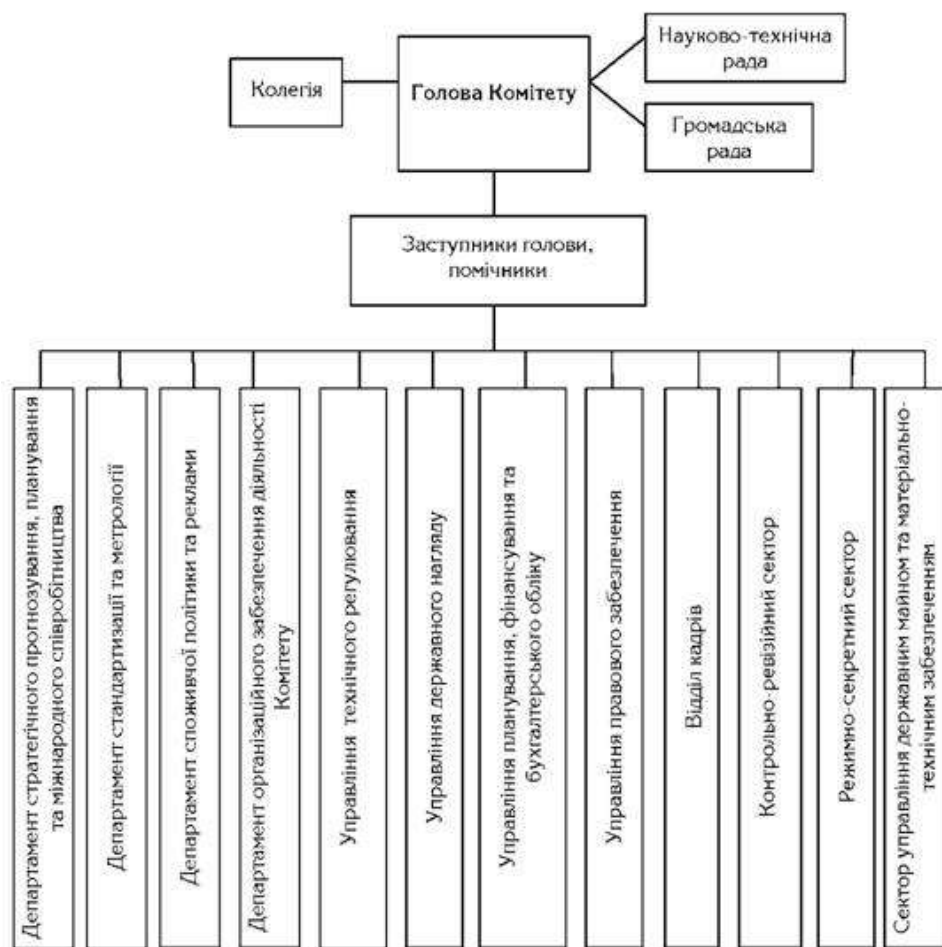


Рис. 1.7. Структура Державного комітету України з технічного регулювання та споживчої політики

Якщо проаналізувати віхи розвитку української стандартизації, то можна з упевненістю сказати, що правова база вітчизняної стандартизації була закладена у 1993 році постановою Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію та сертифікацію» від 10.05.93 № 4693. та ряд основних стандартів державної системи стандартизації 1-93), в яких:

- це система нормативних документів (НД), орієнтована користувачів незалежно від своїх форм власності;
- вперше встановлено дві категорії стандартизованих положень – обов’язкові та рекомендовані;
- передбачається поступова заміна нинішніх радянських НД всіх рівнях

національними стандартами з допомогою можливого використання міжнародних стандартів;

- поставили завдання створити нові технічні комітети зі стандартизації НД (як некомерційні організації);

- запроваджено двомовне представлення тексту НД – українською та російською мовами. Наступним кроком у вдосконаленні правової бази стандартизації став Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 № 2408-111. Ситуація суттєво змінилася – почалася активна розбудова національної стандартизації за принципами промислово розвинених країн із ринковою економікою, хоча недоліки старої системи багато в чому усунуто.

Наразі національні стандарти України покликані у добровільному порядку підвищувати конкурентоспроможність та безпеку продукції, робіт та послуг та гармонізовані як свідчення відповідності обов'язковим вимогам технічних регламентів, тобто, реалізовувати «презумпцію відповідності» «базовим», (обов'язковий) технічний регламент [33].

Таким чином, правова основа технічних регламентів (стандартизації та сертифікації) в Україні нині визначається законами України: «Про стандартизацію та сертифікацію» від 10.05.93 № 46-93; «Про державний нагляд над виконанням стандартів, і правил і відповідальності порушення» від 8 квітня 1993 р. № 30-93; «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 11.02.98 № 113/98-ВР (у редакції від 15.06.2004 № 1765-МЕ); «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 № 2406-III; «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» від 17.05.2001 № 2407-III; «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р. № 2408-III; «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 № 3164-МЕ (зі змінами від 31.05.2005).

Закони внесли нововведення, що наближають національні технічні регламенти міжнародних. Найважливіші з них:

- добровільне застосування стандартів;
- введення нової категорії нормативних документів – «технічні регламенти» для встановлення обов'язкових вимог;

- створення колегіального консультативного органу – ради за стандартами;
- встановлення та нанесення знака відповідності згідно з національними стандартами як добровільна процедура;
- можливість вибору процедури оцінки відповідності у законодавчій та регульованій сфері;
- впровадження концепції «Центрального виконавчого органу» (ЦВК), на яку покладено функції технічного регулювання в окремих сферах діяльності»;
- розмежування повноважень СЕВ, на які покладено завдання щодо оцінки відповідності, та органів, які дозволяють проводити роботи з оцінки відповідності.

З метою подальшого вдосконалення вітчизняної системи технічного регулювання у 2006 році відповідно до постанов уряду України затверджено Концепцію технічного регулювання та споживчої політики на 2006 – 2010 роки та запущено цільові державні програми: «Державна програма стандартизації на 2006 – 2010 бази на 2006 – 2010 роки».

Зокрема, концепція свідчить, що технічне регулювання та захист прав споживачів мають ґрунтуватися на наступних принципах: відкритість та прозорість у процесі розробки та прийняття технічних регламентів та використання процедур оцінки відповідності; застосування інноваційних рішень; забезпечення рівноправності у захисті прав вітчизняних та зарубіжних виробників; адаптація національного законодавства до вимог законодавства ЄС, угоди про технічні бар'єри у торгівлі Світової організації торгівлі, запровадження міжнародних та європейських стандартів.

У тому ж році рішенням уряду було створено Раду зі стандартизації та технічного регулювання. З метою створення системи постійного діалогу та співпраці між громадянським суспільством та державними інститутами у галузі технічного регулювання та захисту прав споживачів при Держспоживстандарті створено консультативний орган – Громадську раду. До його складу входять 46

членів, які представляють інтереси підприємців, виробників, наукової еліти, споживачів, профспілок та роботодавців. За напрямами роботи (стандартизація, вимірвальна техніка; стратегія розробки технічних регламентів; сертифікація; захист прав споживачів) сформовано 4 робочі групи, які очолили заступники голови ради.

В Україні створено Національний фонд стандартизації, до якого входять Головний інформаційний фонд зі стандартів та Національний інформаційний центр Міжнародної інформаційної мережі (ISONET). Сьогодні Національний фонд стандартів містить близько 130 тисяч одиниць консервації, включаючи міжнародні та національні стандарти інших країн.

Удосконалення національної системи стандартизації України в даний час спрямоване на підвищення якості вітчизняної продукції та підвищення її конкурентоспроможності як на внутрішньому, так і зовнішньому ринках і, на цій основі, на сталий розвиток економіки країни та її інтеграцію у глобальну економіку. Якість та конкурентоспроможність мають бути досягнуті насамперед у пріоритетних секторах економіки, визначених державною політикою, які мають бути забезпечені необхідними науковими, технологічними, фінансовими та людськими ресурсами для інноваційного розвитку [33].

Щодо стандартів соціальних послуг, слід зазначити, що послуга має надаватися ефективно, послуга повинна надаватися з розумними умовами для надання, надання послуги не повинно порушувати закон, постачальник послуг має бути ввічливим. Вищезгадані вимоги вимагають критеріїв ефективності, які визначають ефективність послуги, відповідних умов її реалізації тощо, і навіть інструкцій з її досягненню.

Така стандартизація необхідна для того, щоб: покращити якість послуг та просування у суспільстві; для оцінки використовуються стандарти, послуги оцінюються та реалізуються відповідно до плану; стандарти надають поради недосвідченим постачальникам послуг з питань планування та надання послуг; стандарти допомагають постачальникам послуг та їхнім співробітникам

розвіяти сумніви щодо законності та етичності поведінки постачальника послуг при наданні послуг; зміцнити довіру до провайдера та самої послуги; стандарти захищають особисту власність людей, які є клієнтами та постачальниками послуг.

У Польщі існує стандарт базового догляду у будинках для людей похилого віку; стандарти, вид та обсяг послуг з догляду в сім'ї та будинку для людей похилого віку; стандарт основного догляду в будинках для матерів з неповнолітніми дітьми та вагітних жінок; стандарти діяльності в установах опіки та виховання; освітні стандарти у школах соціальних працівників тощо.

Цікавим прикладом розробки та впровадження стандартів є Centre d'action laïque (CAL), який розробив стандарти ефективності «CAL» надає сертифікати CAL. Це трудові стандарти, які поживляють місцеві спільноти. CAL стверджує, що вся світська держава належить усім громадянам за одним і тим же стандартом або дає їм однакові права та обов'язки, незалежно від релігії чи релігійних філософських переконань.

Система соціальних послуг в Україні є важливим інструментом забезпечення соціального захисту держави у контексті реформи державного управління та децентралізації. Важливим елементом цієї системи на місцевому рівні має бути практична стандартизація конкретних послуг [33].

Активне формування сучасної адміністративної служби в Україні розпочалося лише у 2005 році. 6 вересня 2005 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про систему ліцензування у сфері економічної діяльності» на базі централізованого інституту. Єдиний центр авторизації (UIA) за принципом організаційної одиниці території. 6 вересня 2012 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI, який є важливим кроком на шляху до подальшого розвитку та зміцнення національної системи розвитку адміністративних послуг. Слід зазначити, що у 2014 році, з оголошенням урядом України реформи місцевого самоврядування, розпочався новий етап модернізації адміністративної системи. Нове законодавство в галузі адміністративних послуг, що набуло чинності у

2016 році, спрямовано забезпечення доступності та належної якості державних послуг за рахунок оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчими органами на різних рівнях адміністративно-територіального устрою [33].

Забезпечити дотримання принципів субсидіарності та децентралізації, а також покращити процедури та умови надання адміністративних послуг. забезпечити доступність та належну якість державних послуг за рахунок оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчими органами на різних рівнях адміністративно-територіального устрою. Забезпечити дотримання принципів субсидіарності та децентралізації, а також покращити процедури та умови надання адміністративних послуг, забезпечити доступність та належну якість державних послуг за рахунок оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчими органами на різних рівнях адміністративно-територіального устрою. Забезпечити дотримання принципів субсидіарності та децентралізації, а також покращити процедури та умови надання адміністративних послуг.

Цей закон також розширює повноваження місцевої та регіональної влади щодо надання адміністративних послуг, які найчастіше запитуються місцевою владою. Водночас можна стверджувати, що питання надання адміністративних послуг загалом та формування центрів надання адміністративних послуг зокрема поступово стало у центрі уваги керівництва української держави. Таким чином, ініціативи місцевих органів влади щодо створення центрів адміністративних послуг мають добрі шанси на отримання державної підтримки. Крім того, успішна робота муніципальних центрів з надання адміністративних послуг дозволить місцевим органам влади в межах своєї компетенції: користуватись переважною більшістю послуг державних правоохоронних органів України (наприклад, паспортною системою, реєстрацією транспортних засобів і так далі) [33].

Отже, цей інструмент слід використати для розробки дієвої та дієвої системи державного управління на місцевому рівні. Проте аналіз державних

ініціатив щодо надання адміністративних послуг показав, що простих та уривчастих відповідей на складні питання недостатньо. Потрібні систематичні дії реформування всієї державної служби. З цією метою рекомендуються такі заходи: відмова державного сектора від надання економічних послуг та недобросовісна конкуренція між державним сектором та приватними організаціями; у разі надання адміністративних послуг організувати оплату надання цих послуг з допомогою адміністративного збору.

1.2. Визначення основних понять: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення»

Питання визначення термінів є одним із найскладніших і найсуперечливіших у сучасній науці державного управління. Зазвичай державне управління в термінологічному розумінні використовує термінологію, запозичену з інших галузей науки: права, економіки, соціології тощо. Тому, якщо це можливо та доступно, ми будемо використовувати у дослідженні нормативно визнані терміни. Це зроблено, щоб уникнути двозначності.

При вивченні такого широкого кола предметів необхідно визначитися з розумінням визначень, які визначають напрям дослідження. Виходячи з теми дослідження, його предмета та завдання необхідно визначити наступні поняття.

Одним з основних методів державного контролю якості послуг є їх стандартизація – основний метод управління, який встановлює норми і правила, сформульовані у формі нормативного документа про юридичну силу.

Стандарт – нормативно-технічний документ, що визначає набір стандартів, правил і вимог до якості послуг, затверджених відповідною організацією зі стандартизації. Стандарти визначають процедуру та методи планування покращення якості послуг на всіх етапах, а також вимоги до інструментів і методів моніторингу та оцінки якості послуг. Державний стандарт якості обслуговування відображає міжнародні галузеві стандарти.

Основною метою систем якості послуг є відповідність стандартам ISO, які визначають вимоги до якості на міжурядовому рівні [75].

Найбільшим багатством будь-якого суспільства є людина. Великий тлумачний словник сучасної української мови дає таке визначення: «Люди – це суспільні істоти, які представляють вищий рівень розвитку живих організмів, мають свідомість, розмовляють артикульованою мовою, виготовляють і користуються знаряддями праці». Отже, це поняття має два аспекти: природний (біологічний) і соціальний (пов'язаний з життям і стосунками в суспільстві). Юриспруденція досліджує особистість як особистість громадянина, досліджує її відношення до держави і суспільства. Що спільного та відмінного в поняттях «людина», «особа», «громадянин»? (див. рис. 1.8.).

Термін «людина» в першу чергу включає загальні характеристики, які відрізняють людей від інших живих істот. Поняття особистості в цьому сенсі відноситься не до конкретної людини, а до людини як представника людства.

Розвиток суспільства призвів до розвитку специфічних відносин між акторами, які характеризуються певним ступенем усвідомленості та стабільності. Це призводить до поступового збільшення змісту «соціального» (порівняно з «біологічним») у терміні «людина» та перетворення його в соціально значущу категорію «людина».

Людина – істота з історично обумовленим рівнем розвитку, яка користується наданими суспільством правами і виконує покладені на неї завдання.

Громадянин – це особа, яка: належить до постійного населення певної держави; має з державою правовідносини, які полягають у тому, що громадянин і держава мають взаємні права та обов'язки; користується як правовим, так і судовим захистом з боку держави; несе відповідальність за порушення чи невиконання окремих рішень, а також за порушення суб'єктивних прав інших осіб чи невиконання власних юридичних обов'язків.

Як бачимо, у структурі правового статусу громадянина центральним елементом є юридичні права та обов'язки, передбачені конституцією та іншими

нормативно-правовими актами конкретної держави. Громадянство є передумовою для цих прав та обов'язків.

Громадянство – це стійкі правовідносини між особою і державою, що виражаються в їх взаємних правах і обов'язках.

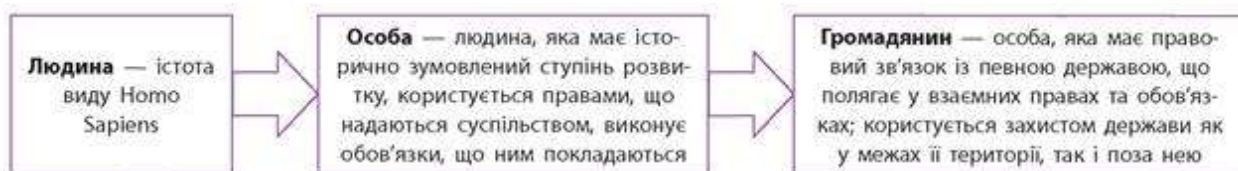


Рис. 1.8. Порівняльна схема

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, що здійснює адміністрування та управління солідарною системою загальнообов'язкового пенсійного страхування, збирає, накопичує та обліковує страхові внески, призначає пенсії та готує документи на їх виплату, забезпечує своєчасне та повне фінансування та виплату пенсій, пенсій за спеціальні послуги в Україні, ритуальні послуги, інші соціальні виплати [53].

Пенсійне страхування – це державне матеріальне забезпечення громадян у вигляді пенсій та соціальних виплат при виході на пенсію, вислугу років або у зв'язку з втратою працездатності чи годувальника за рахунок коштів Пенсійного фонду України, Фонду соціального страхування та держави. бюджет. До основних характеристик пенсійного забезпечення належать: по-перше, регулярні грошові виплати; по-друге, виділяються кошти на виплату пенсій зі спеціально створених фондів; по-третє, розмір пенсії визначається індивідуально для кожного громадянина; по-четверте, пенсії призначаються при виході на пенсію, виході на пенсію чи по інвалідності чи втраті годувальника. На сучасному етапі розвитку України однією з найактуальніших проблем держави є пенсійне забезпечення через пенсійну кризу.

До основних причин незадовільних пенсій можна віднести:

- 1) неспроможність існуючої солідарної системи гарантувати пенсіонерам достатній рівень життя;
- 2) низька заробітна плата;
- 3) демографічні причини – старіння населення в Україні є найвищим у

колишньому Радянському Союзу, хоча воно нижче, ніж у більшості економічно розвинених країн, але частка пенсіонерів у населенні перевищує не лише східноєвропейські, а й західноєвропейські стандарти [90, с. 56].

Тема забезпечення людей пенсійного віку широко висвітлюється в юридичній літературі, зокрема у визначенні «пенсії».

М. Л. Захаров, наприклад, вважає, що пенсія – це грошова допомога, що виплачується пенсіонерам та інвалідам безоплатно за рахунок державних витрат, пов'язаних з їхньою роботою чи іншою корисною минулою діяльністю, що є основним джерелом доходу [80, с. 153]. У понятті «пенсія» В. А. Ачаркан вбачає дещо інше, ніж матеріальна допомога, яку громадяни отримують з державних споживчих коштів у разі стійкої або стійкої втрати працездатності (за віком,) або визначеної за результатами медичного огляду (для визначення інвалідність) буде; пенсія призначається громадянам за попередню роботу чи соціально значущу діяльність і є для них постійним і найважливішим джерелом існування [3, с. 68].

На законодавчому рівні поняття «пенсія» закріплено в Законі України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» як щомісячна пенсійна виплата в солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, яку отримує застрахована особа в разі досягнення нею передбаченого цим Законом пенсійного віку чи визнання її інвалідом, або отримують члени її сім'ї у випадках, визначених цим Законом [51].

Завершуючи розгляд та викладення основних понять дослідження, зазначимо, що розмаїття наукових точок зору створює множинність підходів до вивчення дефініцій. В цьому дослідженні поняття застосовуються виходячи з базисів, викладених в цьому підрозділі.

1.3. Принципи і методи дослідження стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України

Вивчення будь-якого явища вимагає наявності певних засобів пізнання.

Не є винятком і дослідження питання стандартизації послуг громадянам у Пенсійному фонді України. Таким інструментом дослідження виступає методологія, що визначає основні напрями пізнавального процесу. Вибір методів дослідження залежить, у свою чергу, від теоретичної основи, на якій базується дослідження. Реалізація методологічних засад наукового аналізу суспільних явищ і процесів відбувається шляхом використання методичних підходів.

На всіх етапах роботи над магістерською дисертацією ми дотримувались певних принципів наукового дослідження. Під принципами наукового дослідження маються на увазі фундаментальні положення організації та здійснення наукових досліджень [13, с. 568]. Під час дослідження ми маємо як загальні принципи наукового дослідження [2, с. 19], а саме наукові, притаманні галузі науки «державне управління та управління». Наше дослідження базується на таких принципах: принцип об'єктивності, принцип пізнаваності, принцип практики, принцип історизму, принцип суперечності.

Вибираючи конкретні наукові основи нашого дослідження, ми спиралися на розвиток дослідника методів державного управління, вченого

Ю. П. Сурмін. На думку вченого, різноманітність дослідницьких принципів дослідження у сфері «державного управління» включає відповідні принципи об'єктивності, системності, універсальності, міждисциплінарності, перенесення, невизначеності, емпіричної перевірки, вибіркості, обмеження цілей дослідження, меж дослідження та координації [14, с. 56]. Ми застосували ці принципи у своєму дослідженні. Як бачимо, загальнонаукові методи певним чином перетинаються з конкретними науковими методами, але це зрозуміло, оскільки останні є конкретизацією перших. Дослідження виявило наступні наукові підстави:

Принцип систематичності. Системність – це пояснювальний принцип наукового пізнання, який вимагає вивчення явищ залежно від утвореного ними внутрішньо пов'язаного цілого і таким чином набуває нових ціннісних властивостей [1, с. 324]. Принцип системності вимагає розмежування зовнішніх

та внутрішніх сторін матеріальних чи соціальних систем, природи та їх проявів, виявлення різних сторін теми, розкриття форми та змісту, елементів і структури, випадкового та необхідного.

Цей принцип направляє мислення на перехід від явищ до їхньої сутності, до пізнання цілісності системи, а також необхідних зв'язків розглянутого предмета з навколишніми предметами та процесами. Отже застосування цього принципу викликано необхідністю дослідження стандартизації, зокрема щодо надання соціальних послуг та обслуговування громадян, як певної системи суспільних відносин. Принцип детермінізму. Це один з головних пояснювальних принципів наукового пізнання, що вимагає тлумачити феномени, що вивчаються, виходячи із закономірної взаємодії доступних емпіричному контролю чинників [46, с. 308].

Принцип розвитку. Цей пояснювальний принцип внутрішньо пов'язаний з іншими регуляторами наукового пізнання – детермінізмом і системністю. Він припускає розгляд того, як явища змінюються в процесі розвитку під дією певних причин, і разом з тим включає постулат про обумовленість перетворення цих явищ, їх виключністю у цілісну систему [46, с. 349].

Принцип історизму, тобто врахування об'єктів у їх розвитку за хронологією, зміни їх зв'язку з конкретними умовами. Дотримання цього принципу означає врахування історичних явищ у саморозвитку, тобто допомагає зрозуміти причини їх виникнення, розпізнати якісні зміни на різних етапах. Це дає можливість вивчати кожне явище з моменту його виникнення та прослідкувати весь процес його розвитку в історичній ретроспективі. Цей принцип передбачає вивчення минулого з урахуванням конкретно-історичної обстановки відповідної епохи, у взаємозв'язку і взаємообумовленості подій, з точки зору того, як, в силу якихось причин, де і коли виникало те, чи інше явище, який шлях воно пройшло, які оцінки надавалися йому на тому, чи іншому етапі розвитку. Еволюція доступу до послуг пенсійного фонду не є винятком. Цей принцип дозволив дослідити розвиток взаємовідносин

пільговиків та Пенсійних фондів в історичній ретроспективі за період незалежності України.

Принцип об'єктивності є основним принципом пізнання, який говорить, що об'єкт пізнання існує поза і незалежно від суб'єкта і самого процесу пізнання. Цей принцип передбачає методологічну вимогу – кожен об'єкт дослідження слід приймати таким, яким він є. Результат дослідження повинен виключати будь-який прояв суб'єктивності, щоб не видавати за реальність. Об'єктивність наукового опрацювання досліджуваних фактів досягається шляхом спеціально організованого процесу дослідження.

Ми застосовували принцип об'єктивності протягом усієї магістерської роботи. Виходячи з цього, наше дослідження зосередилося на об'єктивних і найбільш достовірних наукових даних і фактах, статистиці, офіційної інформації, множинних джерелах інформації про предмет дослідження тощо. Цей принцип передбачає зосередженість на отриманні інформації, яка характеризує предмет, без побажань впізнаваного суб'єкта враховувати свій світогляд, політичні, моральні та інші орієнтири.

Не можна обійти увагою загальний філософський принцип єдності теорії і практики. Застосування цього принципу зумовлене особливостями взаємин людини зі світом. Люди, як і суспільство, не пристосовуються до природи, як тварини, і не займають щодо неї споглядальних, теоретичних позицій, а діють активно, і ця діяльність є їх способом наближення до об'єктивного (природного, соціального) світу. Діяльність людини полягає в теоретичному і практичному розвитку, перетворенні зовнішнього світу. Тому теорія і практика є нерозривно пов'язаними і взаємозалежними аспектами людського життя.

Цей принцип ми застосовуємо в дослідженні, оскільки за допомогою теорії ми розкрили сутність категорій, а за допомогою практики розробили пропозиції та можливості оптимізації.

Реалізація цих принципів стала можливою завдяки застосуванню наступних методів наукового пізнання. Методи дослідження поділяються на теоретичні (абстрагування, аналіз і синтез, моделювання тощо) та емпіричні

(спостереження, порівняння, експертна оцінка та інші). Інша класифікація дозволяє умовно розділити методи дослідження управління на дві групи: загальнонаукові методи та специфічні методи наукового дослідження. У зв'язку з темою магістерського дослідження використовуються загальнонаукові, конкретно-наукові методи, притаманні науковим галузям «державне управління», економіка, менеджмент, теорія відкритих систем, психологія, право тощо. Реалізація викладених вище принципів можлива лише за допомогою таких методів: аналіз, синтез, метод абстракції, індукція, побудова гіпотез.

Аналіз – це метод мислення, при якому об'єкт дослідження розбивається на його складові, аспекти, тенденції розвитку та способи дії та використовується для самостійного вивчення [6, с. 365]. Цей метод допоміг сформулювати основні завдання роботи, і за допомогою аналізу ми спробували розбити наш об'єкт на складові частини та дослідити їх.

Синтез – поєднання абстрактних сторін об'єкта та його відображення як конкретного цілого; Метод вивчення об'єкта в цілому за окремими та взаємопов'язаними частинами. У процесі наукового дослідження синтез пов'язаний з аналізом, оскільки ви об'єднуєте частини об'єкта, які були розчленовані в аналізі, щоб встановити їх взаємозв'язок і пізнати предмет в цілому [4, с. 367]. Метод синтезу застосовувався нами для підбиття висновків, шляхом зведення в єдине ціле даних, які були отримані в результаті аналізу.

Одним з провідних методів дослідження є абстрагування, процес уявного виділення, розчленовування окремих ознак і властивостей об'єкта вивчення й одночасне відволікання від інших властивостей, ознак, відносин, які в даному контексті не істотні. Таким чином, тимчасове відокремлення від менш значущих ознак і властивостей, дозволяє глибше зрозуміти специфіку шляхів доступу до інформації в умовах державної служби спеціального характеру.

Паралельно з абстрагуванням, використовувався метод індукції. Індукція – це прийом вивчення, характерний для дослідницьких наук. При використанні цього методу думка рухається від знання фактів часткового до загального

знання законів. Індуктивні висновки як би «натякають» на відкриття загальних закономірностей. Цей метод, який ґрунтується як на вже наявних знаннях, так і на отриманих шляхом абстрагування, був використаний для загального осмислення проблематики роботи і виділення основних напрямків дослідження.

Метод гіпотези – метод формування та обґрунтування пояснювальних припущень, який веде до встановлення законів, принципів, доводячи, що вірна та науково обґрунтоване дотримання та вдосконалення стандартів обслуговування клієнтів значно підвищує рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду [4, с. 372].

Емпіричні методи наукового дослідження (спостереження, порівняння, опис, вимірювання, аналогія) мали для наукових пошуків даного дослідження велике значення. Необхідність теоретичних розробок в сфері обслуговування громадян. Метод спостереження в нашому дослідженні передбачав фіксування, реєстрацію показників, параметрів, властивостей процесів обслуговування громадян в Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя та впливів на нього карантинних обмежень.

Опис, як емпіричний метод дослідження застосовувався для забезпечення взаємозв'язку теоретичних та практичних методів у ході наукових пошуків та впровадження запропонованої гіпотези. Методи вимірювання дозволили нам корегувати висунуту на початку наукового дослідження гіпотезу, уточнити засоби вдосконалення стандартів обслуговування клієнтів значно підвищує рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду [14, с. 456].

Представленні загальнонаукові методи, принципи та підходи дали змогу розкрити теоретичний аспект роботи.

Також було застосовано метод вивчення документів та літератури. Метод аналізу документів – це сукупність методико-технічних процедур і прийомів для отримання емпіричної інформації, вилученої з документальних джерел.

Завершуючи розгляд методів дослідження шляхів стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України, зазначимо, що жоден з методів сам по собі не може забезпечити вирішення поставлених в дослідженні

завдань. Це можливо тільки в комплексі. Мова йде не про вірні чи не вірні методи наукового пізнання, а про відповідні чи ні поставленим перед дослідженням цілям, а також про повноту вирішення завдань наукового пошуку. Відповідно і методологію дослідження цього явища можна вважати складною системою, що має декілька рівнів та містить багато складових, що є ефективними у взаємодії. Таким чином, при написанні кваліфікаційної роботи використовувалися наукові методи і принципи, з метою зробити дослідження об'єктивним та обґрунтованим.

Таким чином, наприкінці першого розділу ми маємо наступні результати:

- 1) Наукову розробку теми складають праці таких дослідників: В. Бакуменка, В. Єлагіна, Е. Лібанової, О. Палій, В. Скуратівського, О. Зарудного, Н. Нарожної, М. Оробчука, В. Толуб'яка, Б. Надточія, І. Загорулька, В. Юраха, О. Мелешка, В. Романченка, А. Якиміва, Д. Водолажченка та ін. На чільне місце проблеми пенсійного забезпечення ставили у своїх працях такі вітчизняні науковці, як Т. Кір'ян, І. Кравченко, Е. Лібанова, О. Макарова, Б. Надточій, А. Нечай, В. Новіков, О. Палій, І. Сирота, М. Бойко, М. Шаповал, та ін.
- 2) Крім того, в першому розділі, враховуючи специфіку обраної нами проблематики, уточнено основні ключові поняття: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення».
- 3) Методологічну базу дослідження складають: по-перше, принципи: об'єктивності, розвитку й історизму, загального зв'язку й взаємодії, принцип системності; по-друге, загальнонаукові методи абстрагування, аналізу та синтезу.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ

2.1. Нормативно-правова база обслуговування громадян у Пенсійному фонді України

Діяльність пенсійного фонду в Україні бере свій початок з початку ХХ століття. До того часу в Україні, як і в усьому СРСР, не існувало окремої установи, яка перераховує кошти на пенсії, а у світовій практиці є приклади успішної роботи державних та недержавних пенсійних фондів, які накопичували та виплачували пенсії. В результаті довелося створити орган, який займатиметься пенсійним забезпеченням та всіма пов'язаними з цим питаннями. Так, концепція створення в Радянському Союзі спеціалізованої фінансової установи – Пенсійного фонду СРСР – і такий підхід до фінансування пенсійних виплат були закріплені в прийнятому Законі УРСР «Про пенсійне забезпечення громадян УРСР», затверджений у травні 1990 року і набув чинності з 1 січня 1991 року. Однією з принципових відмінностей від попереднього законодавства було те, що пенсійні виплати фінансувалися не з державного бюджету, а з нової фінансової установи – Пенсійного фонду. З підписанням закону процес створення єдиної комплексної пенсійної системи на єдиних умовах і стандартах майже завершено.

На початку 1990-х років у Раді Міністрів СРСР була створена спеціальна робоча група, до складу якої входили представники всіх союзних республік. Протягом року була розроблена необхідна нормативно-правова база – указ про Пенсійний фонд СРСР, інструкція про порядок сплати внесків до пенсійного фонду та використання його коштів та інші документи. Одночасно сформувалася організаційна структура Пенсійного фонду СРСР, який був представлений на рівні союзних республік через відповідні республіканські відділення Фонду (за винятком Російської Федерації, яка одразу створила

власний фонд).

З перших днів 1991 р. почалося накопичення обов'язкових страхових внесків від компаній і фізичних осіб, що в грудні того ж року дало змогу вперше фінансувати пенсійні видатки з фонду, а не з державного бюджету. У 1991 р. було сформовано структуру Центрального апарату Українського республіканського управління Пенсійного фонду УРСР, який складався з трьох відділів, чотирьох самостійних відділів та ревізійної комісії. Крім того, були створені регіональні органи Пенсійного фонду – відділення в Автономній Республіці Крим, областях та Києві, до складу яких входили уповноважені відділення в районах, містах та районах у межах міст. Наприкінці 1991 року в системі республіканських міністерств працювало понад 2 тис. осіб, у тому числі понад 60 спеціалістів штабу. Фактично Союзний пенсійний фонд працював лише рік і припинив свою діяльність після розпаду СРСР. Після проголошення Україною незалежності в серпні 1991 року виникла нагальна проблема – створення власної незалежної пенсійної системи. У листопаді того ж року був прийнятий Закон України «Про пенсійні плани», який чітко визначив статус пенсійного фонду як самостійної фінансово-банківської системи.

Так розпочалася робота зі створення Пенсійного фонду України на базі Українського республіканського відділення, яка завершилася 28 січня 1992 року рішенням Кабінету Міністрів України № 39 про утворення Пенсійного фонду України. УРСР на базі Українського республіканського відділення, Автономної Республіки Крим, областей та м. Києва (за постановою Кабінету Міністрів України Севастополь став місцевим органом управління Республіканського фонду Криму). Внески до Пенсійні фонди в районах і містах продовжували формувати уповноважені особи Києва, а на початку 1992 р. було створено законодавчу базу для діяльності незалежної державної служби в пенсійному секторі.

Перехід Пенсійного фонду на єдине пенсійне фінансування на початку 1990-х років не вирішив усіх складних питань пенсій, виплат та багатьох інших Проблем і факторів як всередині, так і за межами пенсійної системи, які мали

значний вплив на пенсійне та фінансове здоров'я.

Зокрема, явище дефолту пенсійного фонду через глибоку довготривалу економічну кризу, що призводить до тіньової економіки та безробіття, значно наближається та спотворює фінансову основу пенсійної системи [29].

Підготовка видатків пенсійного фонду для окремих категорій громадян відповідно до численних законів, прийнятих у ті роки, що регулюють питання пенсійного забезпечення, а також Основного Закону «Про пенсійне забезпечення» (наприклад, Законів України «Про державну службу»), негативно позначається на їх матеріальному становищі. Крім того, в різний час фонд фінансує соціальні виплати, які не пов'язані з пенсійною системою і, безумовно, мають бути частиною бюджетного фонду – допомоги на дітей, послуги по догляду за інвалідами тощо. Негативними факторами є фінансування використання пенсійного фонду, яке використовується у зв'язку зі шкідливими умовами праці на державних засадах. З 1992 року пенсійні гарантії для цих працівників були збільшені.

Середня кількість населення становить майже 30%. У результаті вона почала облік пенсійних виплат у 1995 році. Як наслідок, розмір пенсії залишився низьким, а її диференціація за внесками працівників навіть була втрачена.

Усе це сформулювало соціальний меседж про необхідність пенсійної реформи, але для її проведення необхідно готуватися до гострих криз у самій пенсійній системі. Тому основним завданням пенсійного фонду для дружини була фінансова стабілізація пенсійної системи в середині 1990-х років, скасування пенсійного податку та створення необхідних умов для пенсійної реформи.

Пенсійний фонд є центральним органом виконавчої влади з управління фінансами пенсійних систем, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України. Пенсійний фонд України діє відповідно до Конституції та законів України, законів Президента України, Кабінету Міністрів України та Положення про Пенсійний фонд України. Пенсійний фонд

України запроваджує практику застосування законів з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавства та в установленому порядку подає їх на розгляд Президента України та Кабінету Міністрів України. Пенсійний фонд України в межах своїх повноважень організовує виконання законів і законопроектів. Основними завданнями Пенсійного фонду України є: Участь у розробленні та реалізації державної політики у сфері пенсійного забезпечення та соціального забезпечення; Забезпечення збору та накопичення коштів для пенсійного забезпечення, повного та своєчасного фінансування видатків на виплату пенсій та інших соціальних виплат із Пенсійного фонду України; ефективне використання Пенсійного фонду України, здійснення контрольних функцій у сфері його відповідальності, удосконалення методів фінансового планування, системи звітності та контролю за видатками Пенсійного фонду України. Забезпечення збору та накопичення коштів для пенсійного забезпечення, повного та своєчасного фінансування видатків на виплату пенсій та інших соціальних виплат із Пенсійного фонду України; ефективне використання Пенсійного фонду України, здійснення контрольних функцій у сфері його відповідальності, удосконалення методів фінансового планування, системи звітності та контролю за видатками Пенсійного фонду України. Забезпечення збору та накопичення коштів для пенсійного забезпечення, повного та своєчасного фінансування видатків на виплату пенсій та інших соціальних виплат із Пенсійного фонду України; ефективне використання Пенсійного фонду України, здійснення контрольних функцій у сфері його відповідальності, удосконалення методів фінансового планування, системи звітності та контролю за видатками Пенсійного фонду України [29].

Бюджет Пенсійного фонду України формується за рахунок: зборів на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, які сплачуються підприємствами, установами, організаціями та фізичними особами у встановленому законодавством порядку; Кошти державного бюджету та місцевих бюджетів; кошти, отримані від позовів про регрес; добровільні внески

підприємств, установ, організацій та громадян; розмір штрафу за порушення встановленого законом порядку сплати страхового внеску; банківські кредити; інші доходи, не заборонені законодавством. Бюджет Пенсійного фонду України щорічно затверджується Кабінетом Міністрів України.

Кошти Пенсійного фонду України призначені для: фінансування виплати державних пенсій та інших соціальних виплат, що здійснюються відповідно до законодавства за рахунок коштів Пенсійного фонду України, у тому числі громадян, які виїхали на постійне місце проживання за кордон; погашення банківських позик та відсотків за користування ними; створення та функціонування системи персоніфікованого обліку інформації в системі загальнообов'язкового пенсійного страхування; утримання головного управління та органів Пенсійного фонду України, розвиток їх матеріально-технічної бази; організація виховної роботи для населення та здійснення інших заходів відповідно до завдань Пенсійного фонду України.

Керівництво діяльністю Пенсійного фонду України здійснює Рада директорів Пенсійного фонду України, чисельність і штати якої затверджуються Кабінетом Міністрів України. Голова Ради директорів Пенсійного фонду України та його заступники призначаються на посаду та звільняються з посади Президентом України в установленому порядку [29].

Правління Пенсійного фонду України: визначає поточні та перспективні завдання Пенсійного фонду України; подає проект річного бюджету Пенсійного фонду України та звіт про його виконання до Кабінету Міністрів України; приймає рішення, затверджує накази, розпорядження та інші нормативно-правові акти Пенсійного фонду України в межах своєї компетенції; заслухали звіт про діяльність Пенсійного фонду України в областях та містах Києва з урахуванням результатів перевірок та ревізій його роботи; затверджує положення про управління Пенсійним фондом України в областях, містах Києві, про управління та розподіл Пенсійного фонду України в районах, селищах і містах; призначає на посаду та звільняє з посади за погодженням Київської області керівників Пенсійного фонду України в районах і містах

Києва; затверджує статuti (положення) підприємств, установ та організацій, що перебувають у веденні Пенсійного фонду України, контролює їх дотримання; вирішує інші питання діяльності Пенсійного фонду України. Засідання Ради директорів Пенсійного фонду України скликаються в міру необхідності, але не рідше одного разу на квартал.

Правління є правомочним, якщо на ньому присутні не менше двох третин його членів. Рішення приймаються більшістю голосів присутніх членів ради.

У Пенсійному фонді України можуть створюватися науково-методичні, експертні та інші дорадчі органи для розгляду пропозицій щодо виконання основних завдань та обговорення основних тем діяльності.

Склад цих органів та положення про них затверджуються Головою Ради директорів Пенсійного фонду України.

Пенсійний фонд України здійснює свої повноваження безпосередньо та через належним чином створені управління Пенсійного фонду України в областях, містах Києві, управління та підрозділи Пенсійного фонду України в районах, містах і районах у містах.

Основним завданням Пенсійного фонду є збір та накопичення коштів (страхових внесків), а також фінансування витрат на пенсійне забезпечення та виплати, тобто формування та цільове використання бюджету. З 1995 року бюджет фонду включено до державного бюджету.

Пенсійний фонд відповідно до покладених на нього завдань:

- організовує та контролює роботу органів Пенсійного фонду щодо забезпечення додержання законодавства про державне соціальне забезпечення;
- веде облік тих, хто здійснює обов'язкові страхові внески та інші платежі до Пенсійного фонду; перевіряє регулярність процедури та виплати пенсій та забезпечує фінансування пенсійних виплат;
- веде статистичну та бухгалтерську звітність;
- розробляє проект бюджету Пенсійного фонду та подає його разом з іншими зацікавленими сторонами до Кабінету Міністрів України; бере участь у підготовці пропозицій щодо вдосконалення законодавства про соціальне

забезпечення, у тому числі пенсійного забезпечення, та у розробці проектів нормативно-правових актів з цих питань;

- видає положення, інструкції, роз'яснення та методичні рекомендації щодо розрахунків платників обов'язкових внесків до Пенсійного фонду, формування та сплати цих внесків, використання та розрахунків за Пенсійним фондом;

- забезпечує діяльність органів Пенсійного фонду, розглядає та контролює їх роботу та за результатами вживає необхідних заходів;

- організовує професійну підготовку та підвищення кваліфікації працівників Пенсійного фонду, узагальнює та поширює професійний досвід;

- пропонує розробку та впровадження автоматизованих робочих місць та автоматизованої обробки інформації в системі Пенсійного фонду;

- організовує роботу щодо створення єдиної державної бази даних платників загальнообов'язкових страхових внесків до Пенсійного фонду;

- інформує громадськість про свою діяльність;

- взаємодіє з міністерствами, відомствами, місцевими органами виконавчої влади, корпораціями, установами та організаціями з питань, що належать до його компетенції;

- виплачує пенсії громадянам України, які постійно проживають за кордоном, а також іноземним пільговиків, які постійно проживають в Україні, відповідно до чинного законодавства [29].

До завдань Пенсійного фонду входить: капіталізація Пенсійного фонду України, а також збір добровільних внесків (у тому числі в іноземній валюті) з фізичних та юридичних осіб; контроль за участю податкових органів у своєчасному та повному надходженні страхових внесків до Пенсійного фонду, а також за правильним і раціональним використанням їх коштів; міжурядове та міжнародне співробітництво України з питань, що належать до компетенції Пенсійного фонду України, участь у розробленні та здійсненні в установленому законодавством порядку міжурядових та міжнародних договорів та домовленостей про пенсійне забезпечення та виплати (рис. 2.1.).

Пенсійні кошти зберігаються на окремих розрахункових рахунках і субрахунках у банках, використовуються виключно за цільовим призначенням і не мають права на пільговий режим.

Пенсійні кошти перераховуються безпосередньо на поштовий або банківський рахунок, на який пенсіонери отримують пенсію. Проте стабільність Пенсійного фонду постійно знаходиться під загрозою. Значна частина підприємств, установ, організацій та громадян-підприємців, ухиляються від сплати страхових внесків.



Рис. 2.1. Обов'язки та функції Пенсійного фонду України

Це призводить до перевищення видатків фонду над його доходами і потребує грантів з державного бюджету та банківських позик.

Проте в умовах ринкового існування лише державна пенсійна система є неадекватною, як свідчить досвід економічно розвинених країн. Недержавні пенсії юридично розглядаються як третій рівень національної пенсійної системи, покликаний дозволити одержувачам добровільно відкладати на життя.

Це означає, що можна отримати додаткові кошти для національної економіки та розвитку внутрішнього фінансового ринку. У сучасному контексті роль недержавного пенсійного забезпечення особливо зростає, коли загальна пенсійна система фактично забезпечує пенсійні виплати людям пенсійного віку і більше не може витримувати зростаюче фінансове навантаження.

Другий рівень національної пенсійної системи ще не запроваджено, тому пенсіонери лише замінюють рівень своєї зарплати за рахунок першого та третього рівня.

Третій етап у нас слабо розвинений і ще не окупився для пенсіонерів. У багатьох країнах світу частка недержавних пенсійних виплат є високою і має значний вплив на загальну пенсію громадян пенсійного віку. В Австралії, Аргентині, Данії, Швейцарії та Великобританії приватні пенсійні системи сплачують близько 50% або більше до пенсій своїх громадян.

Це говорить про те, що цей компонент пенсійної системи відіграє важливу роль у соціальному захисті літніх людей і що державне пенсійне страхування в цих країнах значно зменшує фінансове навантаження [29].

Враховуючи поточну ситуацію з недержавним пенсійним забезпеченням та низький рівень довіри населення до третього рівня пенсійної системи, більшість експертів вважає, що держава має відігравати важливу роль у її подальшому розвитку.

На даному етапі розвитку пенсійної системи на цьому рівні органи державної влади повинні створити умови, які гарантують учасникам недержавної пенсійної системи захист їхніх пенсійних активів від різноманітних ризиків, які можуть виникнути в сучасних умовах. Це означає запровадження ефективного державного пенсійного нагляду.

2.2. Зарубіжні стандарти надання соціальних послуг

Державні соціальні гарантії є обов'язковими для виконання державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами

та організаціями незалежно від форми власності.

Відповідно до ст. 3 Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» державні соціальні стандарти та норми встановлюються за такими принципами:

- забезпечення соціальних прав та державних соціальних гарантій належного рівня життя для кожного, визначеного конституцією України;
- законодавче визначення найважливіших державних соціальних стандартів і норм;
- заохочення та громадський контроль у визначенні та застосуванні;
- соціальне партнерство;
- підхід до визначення стандартів, диференційованих за соціально-демографічними ознаками;
- наукове підтвердження норм споживання та наявності;
- з урахуванням вимог міжнародних договорів України у сфері соціального захисту та виробничих відносин.

Основними завданнями процесу соціальної стандартизації є: повне надання однаково доступних та якісних соціальних послуг різним групам населення відповідно до наукових досягнень, практичного вітчизняного та зарубіжного досвіду; забезпечення мережі систем стандартизації, сертифікації, ліцензування та контролю якості у сфері громадських соціальних послуг; використання соціальних стандартів формування бюджету на різних рівнях та аналіз їх виконання.

До завдань соціальної стандартизації належать:

- удосконалення механізму реалізації основних конституційних прав, гарантованих бенефіціарам;
- задоволення основних потреб людини, підтримання єдиного соціального простору держави на основі наближення умов доступності споживання матеріальних благ і послуг у різних регіонах України;
- підвищення інформативності формування домогосподарств, особливо на рівні регіонального та місцевого самоврядування;

- концентрація фінансових ресурсів на пріоритетних напрямках соціальної політики;
- досягнення взаєморозуміння та ефективної взаємодії між усіма, хто задіяний у системі соціального обслуговування – працівниками соціальних закладів, замовниками цих закладів, адміністративними та наглядовими органами;
- визначення оптимальних, науково обґрунтованих вимог до обсягу (переліку), характеристик та якості соціальних виплат;
- нормативно-технічне забезпечення контролю якості, сертифікації соціальних послуг;
- ліцензування діяльності установ, що займаються наданням соціальних послуг.

Відповідно до Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» (статті 7–15) система державних соціальних стандартів і норм в Україні включає: державні соціальні стандарти у сфері доходів; державні соціальні стандарти у сфері соціальних послуг; державні соціальні стандарти у сфері житлово-комунального господарства; державні соціальні стандарти у сфері транспортних послуг та зв'язку; державні соціальні стандарти в охороні здоров'я; забезпечення освітніх закладів; послуги закладів культури; державні соціальні стандарти у сфері підтримання фізичної культури і спорту; соціальні стандарти у сферах побутового обслуговування, роздрібною торгівлі та гастрономії (рис. 2.2).

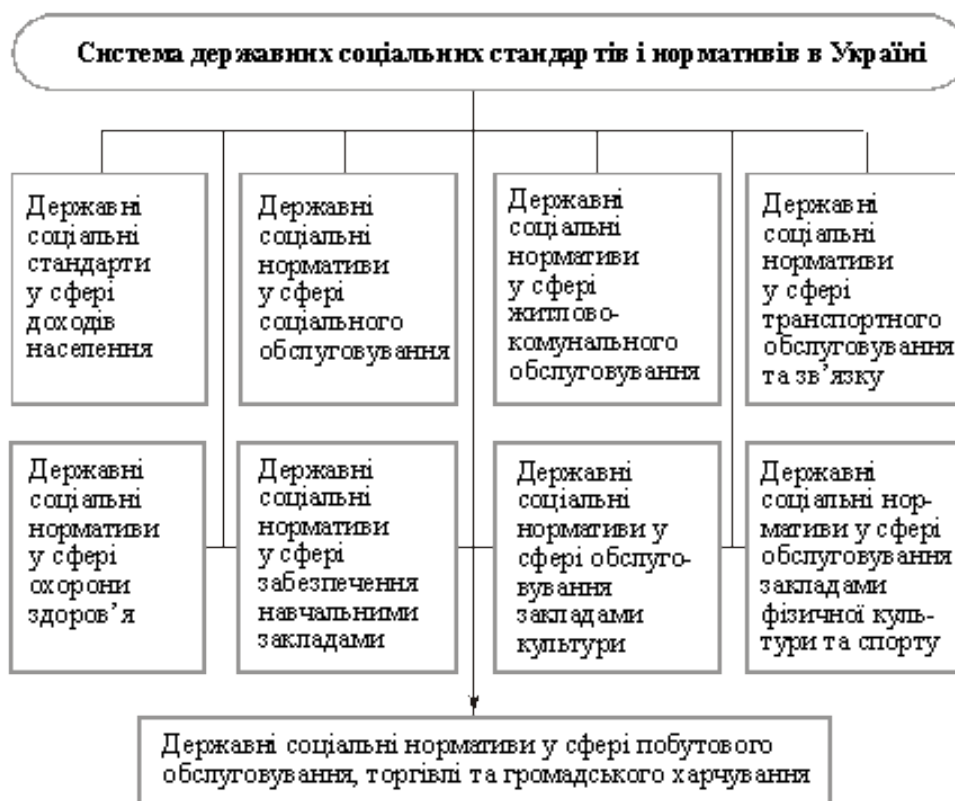


Рис. 2.2. Система державних соціальних стандартів і норм в Україні

Державні соціальні стандарти у сфері доходів встановлюються для визначення розмірів державних соціальних гарантій у сфері оплати праці, платежів на державне соціальне страхування, права на інші соціальні виплати та соціальні допомоги, а також числа першочергових області.

Державна соціальна політика щодо встановлення державних соціальних стандартів у сфері соціального обслуговування здійснюється з урахуванням рівня державних гарантій соціальної допомоги інвалідам, особам похилого віку, позбавленим батьківського піклування тощо.

Для цього: перелік послуг, що надаються соціальними закладами та фінансуються з державного та міського бюджетів та соціальних фондів; Соціальні стандарти для пенсіонерів, інвалідів та дітей на утриманні; Норми харчування та непродовольче забезпечення державними та місцевими органами соціального захисту населення.

Державні соціальні стандарти житлово-комунальних послуг встановлюються для встановлення державних гарантій надання житлово-комунальних послуг, а також рівня платежів за житлово-комунальні послуги, з

метою реалізації конституційного права громадянина на житло. До них належать:

- максимальна ставка плати за утримання житлово-комунальних послуг залежно від отриманого доходу;
- норми соціального житла та норми користування житлово-комунальними послугами, за оплату яких держава надає послуги та встановлює субсидії одержувачам малозабезпечених послуг;
- показники якості житлово-комунальних послуг.

Державні соціальні стандарти у сфері транспортних послуг та зв'язку містять:

- норми надання громадського транспорту;
- показники якості транспортного обслуговування;
- стандарти надання населенню послуг зв'язку.

Державні соціальні стандарти охорони здоров'я включають:

- перелік та обсяги гарантованої медичної допомоги пільговиків у державних та комунальних закладах охорони здоров'я;
- стандарти медичної допомоги, включаючи обсяги діагностичних, лікувальних та профілактичних процедур;
- показники якості медичної допомоги;
- норми пільгового забезпечення окремих груп населення медикаментами та іншими спеціальними засобами;
- стандарти стаціонарної допомоги;
- стандарти доставки ліків до державних та комунальних закладів охорони здоров'я;
- норми санаторно-курортного забезпечення;
- норми харчування в державних і комунальних закладах охорони здоров'я.

Державні соціальні стандарти у сфері закладів освіти включають: перелік та обсяг послуг, що надаються державними та комунальними закладами дошкільної, середньої, професійно-технічної та вищої освіти; норми

максимальної зайнятості класів, груп і співвідношення учнів, учнів, студентів і викладачів у навчальних закладах; норми матеріального забезпечення навчальних закладів та додаткових форм соціально-матеріального забезпечення учнів.

Державні соціальні стандарти у сфері обслуговування закладів культури включають: перелік та обсяги безоплатних послуг, які надають населенню установи, підприємства, організації та заклади культури; показники якості послуг, що надаються населенню установами, підприємствами, організаціями та закладами культури; нормативи забезпечення населення установами, підприємствами, організаціями та закладами культури.

Державні соціальні стандарти у сфері фізичної культури і спорту включають: перелік та обсяги безкоштовних послуг для населення у сфері фізичної культури і спорту, а також дитячо-юнацьких спортивних шкіл; норми забезпечення населення приміщеннями для занять фізичною культурою та спортом.

Державні соціальні стандарти у сфері побутового обслуговування, роздрібною торгівлі та гастрономії включають: норми забезпечення населення побутовими послугами; показники якості побутових послуг; норми забезпечення торгових площ і площ у підприємствах громадського харчування; показники якості та безпеки товарів і послуг у громадському харчуванні.

Держава гарантує базове забезпечення громадян лише на рівні державних соціальних стандартів і правових норм. Закон закріплює основні соціальні гарантії держави, які гарантують конституційне право громадян на достатній рівень життя.

До основних державних соціальних гарантій належать:

- мінімальна заробітна плата;
- мінімальний розмір пенсії за віком;
- мінімальний дохід громадян;
- розмір державної соціальної допомоги та інших соціальних виплат.

Базове забезпечення держави як найважливіший засіб існування не повинно опускатися нижче прожиткового мінімуму.

Законами України про надання соціальної допомоги населенню України в цілому та окремим категоріям громадян передбачені інші державні соціальні гарантії, додаткові державні гарантії:

- рівень життя населення, яке постраждало внаслідок аварії на ЧАЕС;
- розмір оплати праці працівників різної кваліфікації в установах та організаціях, що фінансуються з домогосподарств усіх рівнів;
- стипендії для студентів професійно-технічних та студентів вищих державних навчальних закладів;
- індексація доходів населення з метою підтримки достатнього рівня життя громадян та купівельної спроможності їх грошових доходів в умовах зростання цін;
- забезпечення гарантованої кількості соціально-культурних, житлово-комунальних, транспортних, побутових та послуг у сферах освіти, охорони здоров'я, фізичної культури і спорту, торгівлі та гастрономії, забезпечення пільгових умов для задоволення потреби в товарах і послугах для окремі категорії громадян, які потребують соціальної підтримки.

Найважливіші та додаткові державні соціальні гарантії схематично показано на рис. 2.3. Порядок визначення та застосування державних соціальних гарантій при реалізації державної соціально-економічної політики ґрунтується на правових засадах.

Проте лише закони України визначають: мінімальну заробітну плату; мінімальний розмір пенсії за віком; неоподатковуваний мінімум доходів громадян; величина порогу індексації грошових доходів громадян; послуги з оплати житлово-комунальних послуг, послуг транспорту та зв'язку та критерії їх надання.

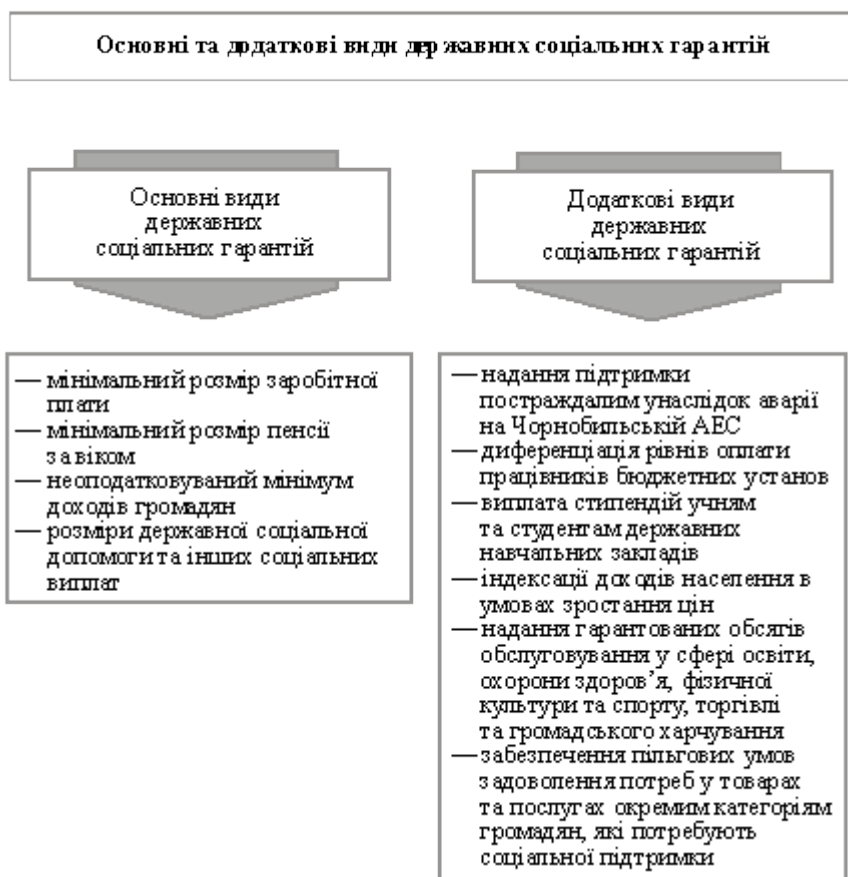


Рис. 2.3. Основні та додаткові види державних соціальних гарантій

Органи місцевого самоврядування можуть використовувати місцеві бюджети для надання додаткових соціальних гарантій для розробки та реалізації місцевих соціально-економічних програм.

Сьогодні в Україні налічується 14,5 млн. пенсіонерів (понад 28% населення), з них 2,3 млн осіб з інвалідністю, близько 500 тис. людей похилого віку, які потребують догляду, 650 тис. постраждалих від Чорнобильської катастрофи, майже 3 млн. осіб, та кожен п'ятий. – «молоді» пенсіонери, які вийшли на пенсію значно раніше 60 та 55 років.

Створена державою (або затверджена в СРСР) пенсійна система, заснована на принципі солідарності поколінь: «Сьогоднішнє покоління працівників забезпечує пенсії нинішнім поколінням пенсіонерів», є основою пенсійної системи громадян.

Принцип солідарності вимагає від працівників особливої відповідальності

за фінансове забезпечення пілг тим, хто втратив працездатність і має право на пенсію.

Види пенсій, які отримують громадяни України в солідарній системі, визначаються Законом України «Про пенсійне забезпечення». Передбачається, що цей закон відповідно до Конституції України гарантуватиме соціальний захист пенсіонерів шляхом встановлення пенсій на рівні прожиткового мінімуму та регулярного перегляду (індексації) розмірів, пов'язаних із збільшенням мінімального споживчого бюджету. та ефективності економіки країни Турбота про людей похилого віку є одним із центральних завдань соціальної політики сучасної держави.

Ступінь демократизму, гуманізму, соціальної справедливості, соціально-економічного та політичного розвитку держави можна виміряти стосовно її організації.

Пенсія – це державна дотація Пенсійного фонду для матеріального забезпечення непрацездатних громадян у зв'язку з їх попередньою роботою чи іншою суспільно корисною діяльністю в розмірі, загалом порівнянному з попереднім доходом пенсіонера.

Пенсії є основною формою соціального забезпечення як за розміром, так і за кількістю витрачених на них коштів.

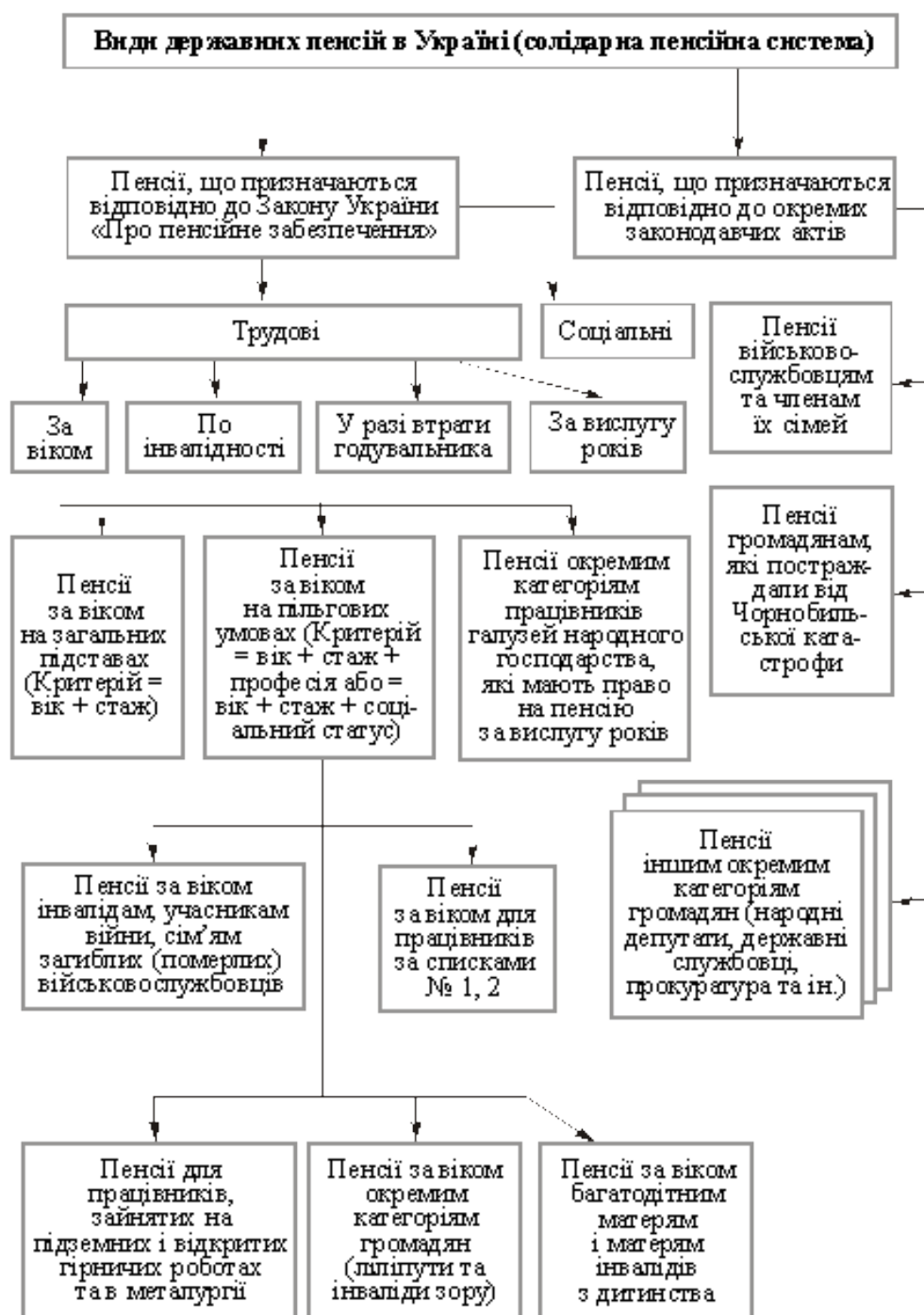
Дослівний переклад з латині «pensio» означає оплата. Ця виплата здійснюється державою через спеціально призначені органи, які виплачуються з певної частини фондів інвалідності – так званих пенсійних фондів.

Цей вид забезпечення поширюється на особу, визнану непрацездатною, а саме: за віком; за медичними показаннями (інвалідність); у зв'язку із зовнішнім сприйняттям, крім роботи, соціальні функції (догляд за інвалідами I групи, дитиною-інвалідом, людьми похилого віку).

Іншою важливою характеристикою пенсії є зв'язок із минулим суспільно корисним заняттям пенсіонера чи годувальника (у разі призначення пенсії при втраті годувальника). Ще однією особливістю пенсії є детальна регламентація всіх вимог щодо забезпечення цього виду виплати на державному або

державному рівні. Загалом пенсійна система України регулюється понад двома десятками нормативно-правових актів.

Рис. 2.4. Види державних пенсій, які можуть призначатися отримувачам послуг



України в єдиній пенсійній системі

Проте більшість пенсій призначаються відповідно до Закону України від 5 листопада 1991 року «Про пенсійне забезпечення». Це один із перших законів України, прийнятий на умовах незалежності та змінений майже щороку протягом 10 років. Останнє спричинило низку проблем у пенсійній системі.

Види пенсій, які отримують громадяни України за чинної солідарної системи, визначаються Законом України «Про пенсійне забезпечення».

Пенсії, що виплачуються державою відповідно до законодавства пільговиків в Україні, поділяються на трудові (за віком, стажем чи професійним стажем, інвалідністю, у разі втрати годувальника та соціальним) (рис. 2.4.).

Пенсії за віком призначаються довічно незалежно від стану здоров'я. Пенсія за віком призначається за двох умов: досягнення певного віку; наявність необхідного досвіду на даному етапі. Вік виходу на пенсію не збігається з фактичним вступом літніх людей і зазвичай не пов'язується з фактичною непрацездатністю пенсіонера, а лише з можливим вступом літніх людей.

Особи, які мають право на отримання пенсії, чий професійний стаж достатній для отримання пенсії в повному обсязі, отримуватимуть пенсію за віком відповідно до їх фактичного стажу, але не менше соціальної пенсії (ст. 12, 20 Закону про пенсії). Пенсії призначаються відділеннями Пенсійного фонду за місцем проживання пільговика.

2.3. Надання послуг у сфері пенсійного забезпечення закордоном: досвід для України

Щоб зрозуміти, як і якими методами можна вирішити проблему переважного забезпечення похилого віку, вважаємо за необхідне проаналізувати досвід за кордоном.

Важливо ознайомитися з європейськими підходами та механізмами державної політики у сфері пільгового пенсійного забезпечення.

В умовах соціально-економічних та демографічних змін досягнення пенсійної справедливості з кожним роком стає все більш проблематичним, у результаті чого багато країн визнали необхідність узгодження інтересів різних поколінь, які виходять за рамки чистих державних фінансів. Такий підхід сформований завдяки ґрунтовним підготовчим заходам до пенсійної реформи. Яскравим прикладом є Швеція.

У Швеції пенсійна реформа триває вже 15 років із середини 1980-х років, починаючи з обговорень та інформаційно-роз'яснювальної роботи і закінчуючи остаточним переглядом усього пенсійного механізму [30, с. 65].

У 1984 році була створена державна комісія з вивчення пенсійної системи до кінця 1980-х років. Комісія дійшла висновку, що якщо нічого не зміниться, то до 2020 року пенсійна система неминуче зіткнеться з непереборними фінансовими труднощами. На початку 1991 р. була представлена доповідь із пропозицією не повністю змінювати структуру пенсій, а запровадити індексацію, пов'язану з економічним зростанням, а не з цінами; Підвищення пенсійного віку та стажу для отримання повної пенсії.

Була сформована група пенсійної реформи, до складу якої входили представники всіх партій, представлених на той час у шведському парламенті. Групу очолив міністр соціальної політики.

Громадське обговорення реформи почалося в 1994 році, а в 2001 році шведи отримали пенсію за новою системою. У Швеції існують такі види пенсій: національна пенсія, вислуга років і особисті заощадження (приватне пенсійне страхування). У Швеції 65-річні шведи, які прожили в країні не менше 40 років, можуть претендувати на повну пенсію. Зверніть увагу, що у Швеції працівник має можливість вибрати приватний пенсійний фонд або навіть кілька фондів із 800 пенсійних фондів, в які він вкладає свої заощадження з мінімальною прибутковістю 3% на рік.

Інвестиції пенсійних фондів жорстко регулюються, включаючи обмеження на інвестиції в нерухомість або пряме кредитування. Пенсійні фонди контролюються Міністерством фінансів країни, яке здійснює щорічні фінансові перевірки та звіти перед парламентом. Пенсійна система Швеції сьогодні є однією з найкращих у Європі.

На відміну від Швеції, яка потребувала змін переважно з демографічних причин, пенсійна реформа позбавила Польщу спадщини соціалістичної доби. Справді, стару пенсійну систему скасовано і введено нову. Процес реформи тривав лише 2 роки [30, з. 67].

Запроваджено модель, згідно з якою внески з початку нової системи обліковуються як умовні заощадження, внески, сплачені з 1 січня 1999 року, інвестуються недержавними пенсійними фондами, а платники отримують інвестиційний дохід. Завдяки цій процедурі довідки про роботу не потрібні.

У Польщі чітко спрацювала медична комісія, що призвело до скасування багатьох пенсійних виплат. З 800 тис. осіб, які мають право на дострокову пенсію, залишилося 200 тис. Для деяких категорій, наприклад, шахтарів, достроковий вихід на пенсію залишився незмінним, але для них були створені нові стимули – після 15 років підземної роботи шахтарі змогли змінити роботу та продовжити роботу [36, с. 89].

У Нідерландах державна пенсійна система до середини 1990-х років вважалася стабільною та збалансованою за доходами та видатками. Однак, щоб запобігти можливому розвалу системи, у 1998 році було створено спеціальний резервний фонд, кошти якого будуть спрямовані на підтримку пенсій у надзвичайних ситуаціях після 2020 року. До того часу активи фонду повинні досягти 126 млрд. євро [36, с. 94].

Як зазначалося раніше, швидке старіння населення дає фінансове навантаження на державні пенсійні системи.

Тому багато країн продовжили трудовий стаж громадян, підвищивши пенсійний вік на 5 – 10 років, тобто 65 років для чоловіків і 60 років для жінок, в деяких країнах пенсійний вік став однаковим для чоловіків і жінок. Соціальним амортизатором відстрочки пенсії для громадян є збільшення розміру пенсії з 0,5% до 10% на додатковий рік (кожна країна встановлює свій темп підвищення). Дані показують, що збільшення пенсійного віку на 1 рік знижує витрати на пенсії на 5 – 10% [36, с. 76].

На тлі фінансово-економічної кризи досліджується доцільність збільшення страхових років для сплати страхових внесків, що може позитивно вплинути як на пенсійні виплати в рамках солідарної пенсійної системи, так і на їх сукупний розмір. У Франції, наприклад, кількість років пенсійних внесків буде поступово збільшуватися з 40 до 41,5 років до 2020 року і з 41,5 до 43

років у період з 2020 по 2035 рік. На даний момент пенсія надається тим, хто сплачував внески до Пенсійного фонду не менше 40 років [30, с. 86].

У Бельгії жінки та чоловіки виходять на пенсію у віці 65 років. Якщо громадяни Бельгії мають 35 років стажу, вони мають право достроково вийти на пенсію у віці 60 років. Військові, моряки, державні службовці, поліцейські та викладачі університетів також можуть вийти на пенсію у віці 60 років. Машиністи та працівники органів місцевого самоврядування отримують пенсію з 55 років. Середня тривалість життя в країні становить 80 років. Пенсіонери, які не є бельгійськими, перебувають на пенсії 15 років.

Скасування системи дострокового виходу на пенсію – ще один «рятувальний захід» солідарної пенсійної системи. У Польщі активно обговорюється скасування спеціальних пенсій, а у Великобританії та Нідерландах немає можливості дострокового виходу на пенсію. У більшості країн досі існує практика, що пенсія виплачується на 2 – 4 роки раніше за певних умов. У Бельгії вік для отримання певної допомоги по безробіттю збільшено з 50 до 55 років [36, с. 98].

У багатьох країнах змінюються умови отримання державної пенсії. У Нідерландах усі громадяни Нідерландів старше 65 років, які прожили в країні 50 років, можуть розраховувати на повну державну пенсію (до 2020 року пенсійний вік буде підвищено до 67 років, достроковий вихід на пенсію заборонений). За вирахуванням року проживання мінус – 2% від суми сплати. Розмір передбаченої законом пенсії також залежить від сімейного стану. Одинокий пенсіонер отримує майже вдвічі більше пенсії, ніж одружені пенсіонери.

У деяких країнах можна отримати пенсію за віком і продовжувати працювати. У Франції, Нідерландах, Данії, Фінляндії, Італії, Португалії та Іспанії обмежень на такі варіанти немає. При цьому в більшості країн повністю заборонено отримувати пенсію, якщо ви продовжуєте працювати.

У Нідерландах кредитна ставка для більшості програм становить від 1,75% до 2,2% на рік, що становить 70% зарплати за 40 років стажу 90%

працівників зайняті у галузевих пенсійних фондах, пенсійних фондах компаній та фондах самозайнятих осіб.

У Чехії той факт, що більшість приватних пенсійних фондів країни належить іноземним фінансовим установам зі Швейцарії, Нідерландів, Італії та Бельгії, значно посилює довіру громадян до приватних пенсійних фондів.

Пенсійна система Великобританії є трирівневою [30, с. 5]. Перший рівень – державна пенсія за віком (гарантована державою базова пенсія для всіх громадян), другий рівень – державна довгострокова пенсія, яка залежить від стажу роботи та заробітної плати працівників, і третій рівень – це недержавна довічна пенсія з пенсійних фондів компанії або в рамках одного індивідуального пенсійного забезпечення (так звана накопичувальна пенсія). З віком внески на індивідуальне пенсійне страхування збільшуються з 17,5% для осіб до 35 років до 40% для осіб старше 60 років. Держава надає податкові пільги роботодавцям, які створили пенсійні схеми компаній. У середньому пенсіонери Великобританії отримують понад 40% загальної пенсії з накопичувальної частини.

У Німеччині пенсійний вік для чоловіків і жінок становить 65 років. Пенсія становить 70 відсотків від зарплати. Достроковий вихід на пенсію можливий у віці 60 років, при 35-річному стажі отримувати пенсію можна з 63 років. При досягненні 60 років право на пенсію мають працівники міліції, пожежники, секретарі суду та шахтарі (з 25-річним стажем).

Середня тривалість життя німця становить 80,6 років. Громадянин Німеччини на пенсії протягом 15 років [30, с. 9].

Французи підуть на пенсію в 60 років. Розмір пенсії становить 50% середньої заробітної плати за останні 11 років роботи. Мінімальна пенсія – 6 тис. євро на рік, максимальна – 12 тис. євро. Щоб вийти на пенсію у віці 60 років, необхідно підтвердити 40 років стажу. Ветерани війни, інваліди та в'язні концтаборів виходять на пенсію у віці 60 років незалежно від стажу та отримують пенсію в повному обсязі. Громадяни, які влаштувалися на роботу в молодому віці, мають можливість вийти на пенсію в 56 років, але зі значним

стажем роботи. Середня тривалість життя французів – 81,7 року. У Франції пенсіонери вже 22 роки [30, с. 5].

На відміну від розвинених західних країн, пенсійна система та реформа в Китаї зараз будуються. У той же час, системи реституції в Китаї все ще відрізняються залежно від того, де вони живуть (у селі чи в місті), а також від компанії, в якій працює особа (державна чи приватна). Короткий історичний екскурс показує, що донедавна пенсії отримували лише державні службовці та службовці державних компаній. Однак пізніше, на хвилі ринкових реформ, система охопила і жителів міст, і в 2007 році майже третина пенсіонерів країни отримувала пенсію. А з 2009 року окремі категорії сільських жителів почали отримувати пенсії. Сьогодні пенсійною системою охоплено близько 60% пенсіонерів країни.

Інші пенсіонери в Китаї традиційно отримують аліменти або змушені працювати на природних ринках, коли досягають пенсійного віку. Вік виходу на пенсію в Китаї становить 60 для чоловіків, а для жінок залежить від того, якою роботою вони займаються.

Наприклад, жінки, які працюють в управлінні, виходять на пенсію у 55 років, а ті, хто займається фізичною працею, у 50 років. Середня пенсія в Китаї становить до 200 доларів [30, с. 63]. Європейська тенденція полягає в перегляді співвідношення між сплатою пенсійних внесків між роботодавцями та працівниками на рівних правах [36, с. 87]. Це характерно для Великобританії, Люксембургу, Кіпру, Німеччини, Швеції та Польщі. У середньому страхові внески становлять близько 20% фонду заробітної плати, які розподіляються порівну між роботодавцями і працівниками.

Крім складних і переважно непопулярних рішень у пенсійній сфері є й абсолютно позитивні. Це стосується спрощення доступу до пенсійної інформації. Наприклад, кожен естонець може в будь-який час подзвонити зі свого мобільного телефону про стан свого пенсійного рахунку, а також повідомити про збільшення пенсії за допомогою SMS. У Франції з 2016 року кожна застрахована особа матиме єдиний електронний рахунок-фактуру, який

міститиме всю інформацію, пов'язану з пенсією, а саме: історію страхових внесків та очікувані пенсійні виплати за різними програмами (система спільного пенсійного забезпечення та обов'язкова додаткова професійна пенсія).

Умови дострокового виходу на пенсію посилюються, а подальший і після пенсійний вихід все більше «заохочується».

В принципі, випадків дострокового виходу на пенсію в Португалії немає. У Польщі за останні 8 років кількість людей, які мають право на дострокову пенсію, скоротилася вдвічі. В Іспанії розмір дострокового виходу на пенсію зменшується на 7% щороку [42, с. 5].

Після детального аналізу позитивного досвіду провідних країн світу щодо побудови ефективної пенсійної системи можна сказати, що більшість провідних країн мають багатоконпонентні пенсійні системи, що складаються з трьох рівнів: державна пенсійна (солідарна система), але вона дуже чутливі до демографічних змін, а саме: зміни співвідношення між працездатним та непрацездатним населенням залежно від складу вікових груп; професійна пенсійна схема (накопичувальна система); індивідуальне пенсійне забезпечення (на основі страхування, накопичені внески). Останні два рівні пенсійних систем менш чутливі до демографічних впливів. Щодо України, Існуюча пенсійна система України (солідарна система) через негативний демографічний показник є надзвичайно дотаційною і майже не вирішує перше завдання – мінімальний пенсійний захист громадян. Інших розмірів пенсій практично немає. Як бачимо, більшість країн світу не мають пільгових пенсій, що повертаються.

Подальший розвиток має базуватися на поглибленому системному аналізі зарубіжного досвіду реформування окремих складових пенсійної системи, слабких і сильних сторін чинної пенсійної системи України з метою розробки інструментів для проектування ефективної та соціально орієнтованої пенсійної системи України.

У 1999 році в Швеції була введена нова трирівнева пенсійна система. Перший рівень – система розподілу. Розмір пенсії в системі розподілу залежить

від заробітної плати працівника, формується за рахунок внесків, які становлять 16% посадового окладу. Ці внески складаються з умовних заощаджень, тобто в них накопичуються не реальні гроші, а пасиви. Умовні заощадження індексуються з урахуванням темпів зростання заробітної плати та демографічної ситуації країни. Розмір пенсії залежить від умовних заощаджень і тривалості життя. Другий рівень – накопичувальна система. Накопичена пенсія залежить від заробітної плати працівника, який списує 2,5% зарплати на індивідуальний пенсійний рахунок. Працівник має можливість вибрати приватний пенсійний фонд або навіть кілька фондів,

Інвестиційна діяльність Фондів у Швеції підпадає під значні обмеження. Пенсійні фонди контролює Міністерство фінансів країни, яке проводить щорічні фінансові перевірки та звітує перед національним парламентом про роботу фондів. Гарантована пенсія виплачується бенефіціарам, які мають дуже малу або зовсім не мають сукупних і накопичуваних пенсій. Гарантована пенсія фінансується з державного бюджету; починається з виплати після досягнення 65 років. Повністю налаштований для людей, які прожили в країні 40 років після досягнення 25 років.

Третій рівень – добровільне пенсійне забезпечення. Найбільш поширеними в Швеції є добровільні пенсійні схеми компаній, які регулюються колективним договором між працівником і роботодавцем. Вони охоплюють близько 90% робочої сили та пропонують додаткові пенсійні виплати. Індивідуальні, добровільні накопичувальні пенсійні системи також стають все більш популярними.

Казахстан є однією з провідних країн СНД у сфері пенсійної реформи. Казахстан був першою країною, яка запровадила обов'язкову накопичувальну пенсійну систему.

З 1 січня 1998 року в Казахстані запроваджено багаторівневу пенсійну систему, яка є поєднанням солідарної та накопичувальної систем.

Солідарна пенсійна система. Право на пенсію мають жінки віком від 58 років та 20 років та чоловіки старше 63 років зі стажем 25 років. Можливість

виходу на пенсію для чоловіків і жінок віком від 55 років допускається, якщо розмір пенсійної позики достатній для виплати мінімальної пенсії.

Розмір пенсії в солідарній системі залежить від стажу та фінансується з бюджету, в якому накопичується спеціальний соціальний податок та інші доходи. У систему розподілу введено базову державну пенсію. З 2006 року пенсіонерам виплачується щомісячна основна пенсія в розмірі 20% прожиткового мінімуму, незалежно від стажу, заробітку та пенсії. У майбутньому цю суму планують збільшити до 75%.

Накопичувальна пенсійна система. Усі працюючі громадяни Казахстану зобов'язані відраховувати 10% свого доходу з накопичувального Пенсійного фонду на індивідуальні пенсійні рахунки. При цьому вони мають право робити добровільні пенсійні внески. Накопичені кошти інвестуються в господарство та виходять на пенсію після припинення трудових відносин. Кумулятивна система Казахстану в даний час складається з двох частин: державної та приватної.

ДНПФ – Державний накопичувальний пенсійний фонд – збирає лише обов'язкові пенсійні внески з вкладників та здійснює пенсійні виплати одержувачам у порядку, встановленому Урядом Республіки Казахстан. Приватизація НПФ запланована на певний період часу, а це означає, що майже вся пенсійна система буде зосереджена на приватному секторі.

НПФ – недержавні накопичувальні пенсійні фонди – юридичні особи, організовані у формі відкритого або закритого акціонерного товариства. Відповідно до Закону «Про пенсійне забезпечення в Республіці Казахстан», НПФ є центральною ланкою пенсійної системи.

Кожен громадянин має право вибрати ощадний фонд: приватний чи державний. Зараз частка ринку державних пенсійних фондів впала з 90% у 1998 році до 17,9%.

Сучасна пенсійна система Великобританії є багаторівневою і вважається однією з найрозвиненіших у світі. Модель забезпечення за віком має три рівні: вона поділяється на державну базову пенсію, державну пенсію за вислугу років і недержавну пенсію. Перший рівень – це базова пенсія, яку держава виплачує

всім британцям після досягнення ними пенсійного віку. Розмір цієї пенсії не залежить від стажу пенсіонера, його роботи та його заробітної плати. Другий рівень – державні пенсії за вислугу років. Третій рівень – недержавна пенсійна система. Недержавна пенсійна система є найпопулярнішою у Великобританії. Це означає, що можна отримати відносно високу пенсію, розмір якої працівник регулює самостійно, виходячи зі своїх внесків. Приватне страхування по старості поступово витісняє державне.

Модель пенсійної системи Німеччини також характерна для Австрії, Італії, Франції та багатьох інших західноєвропейських країн. Пенсійна система Німеччини відома як «трирівнева система». Перший рівень – це обов'язкове пенсійне страхування, яке є обов'язковим для певних законодавчих систем. У Німеччині існує чотири таких «обов'язкових систем»: пенсійне страхування для найманих працівників і деяких самозайнятих (художників і публіцистів; майстрів, домашніх робітників тощо); пенсійна система державних службовців, яка є обов'язковою для державного апарату; допомога по старості для фермерів та їхніх сімей; пенсійні схеми професійних груп (лікарі, фармацевти, ветеринари, архітектори, юристи, нотаріуси тощо).

Державна пенсія в Німеччині є розподільною і залежить від заробітної плати та стажу роботи. Працівники та роботодавці сплачують до державного пенсійного фонду однаковий відсоток, який становить 19,4% фонду заробітної плати.

Другий рівень – «пенсія компанії». Багато компаній виплачують своїм колишнім працівникам пенсії на додаток до обов'язкового пенсійного страхування. Ця форма страхування на старість є добровільною. Підприємство самостійно приймає рішення про призначення пенсій своїм працівникам.

На третьому рівні ви особисто дбаєте про свій вік. Типовою формою приватного накопичення багатства є укладання договору страхування життя з метою накопичення статків або укладення договору індивідуального пенсійного страхування. Для німецької моделі характерним є те, що компанія

має підрозділ самоуправління, який опікується підприємствами та приватними пенсійними схемами для працівників.

Пенсійна система Німеччини вважається однією з найефективніших у Європі, у багатьох країнах вона має вирішальний вплив на розвиток та проектування пенсійних систем.

Модель пенсійної системи США значною мірою базується на приватному пенсійному страхуванні. У Сполучених Штатах діють державні та приватні пенсійні програми, які працюють за принципом заощаджень. Вони відіграють соціальну та інвестиційну роль.

Система розподілу – це «обмін поколінь», тобто працюючі громадяни утримують пенсіонерів. Принцип «обміну» є обов'язковим і застосовується лише на національному рівні.

Сукупні пенсійні системи: агреговані пенсійні системи включають державні та приватні пенсійні системи. Державні пенсійні системи створені для того, щоб громадяни могли працювати на державні та місцеві органи влади. Основними джерелами доходу накопичуваних пенсійних фондів є щорічні внески федерального уряду та інвестиційний дохід фонду. Участь громадян у приватних пенсійних схемах є добровільною.

Важливу роль відіграє інвестиційна функція накопичувальних пенсійних систем. Накопичувальні пенсійні фонди є найбільшим джерелом довгострокових інвестицій в економіку США. Пенсійна модель США використовується в деяких країнах Латинської Америки, а також у Португалії.

Пенсійна система Чилі, яка існує більше двох десятиліть, є найзрілішою. Чилі успішно перейшла до нової системи, оскільки уряд підтримав реформу, посиливши бюджетну дисципліну та знизивши податки на заробітну плату. Пенсійна система Чилі вважається найкращою для фінансування виходу на пенсію. Він гарантує державний платіж, який доповнює обов'язкове страхування накопичення приватного багатства. Чилійська пенсійна модель має два рівні.

Перший етап – це обов’язкове відрахування коштів із заробітної плати працівника в один із недержавних пенсійних фондів, що суворо контролюється державою. Кожен працівник сплачує персональний накопичувальний внесок, який потім стає його майбутньою пенсією. Пенсійні фонди пропонують своїм вкладникам гарантований мінімальний дохід і захист від ризиків. Кожен громадянин має право переходити з одного фонду в інший. Після досягнення пенсійного віку застрахована особа отримує виплати в розмірі заощадженої суми або використовує заощаджений капітал для отримання персональної пенсії за віком. Якщо стратегія фонду не дає достатнього доходу, держава забезпечує пенсію за певних умов.

Другий рівень – страхування від втрати працездатності та втрати годувальника. Запровадження нової пенсійної системи в Чилі вплинуло на економіку країни та сприяло розвитку національної фінансової системи. Подібні системи працюють в Аргентині, Перу та Колумбії.

Для європейських країн стабільна та стабільна пенсійна система та гарантовані пенсії є одними з основних принципів і соціальних прав громадян, які проголошені в Європейській соціальній партії та в соціальній програмі Європейського Союзу «Модернізація та покращення соціального захисту». Водночас старіння населення та уповільнення економічного зростання призвели до краху солідарної пенсійної системи та визначили впровадження пенсійної реформи. Для постсоціалістичних країн та України криза державної пенсійної системи загострилася через тіньову економіку та зниження ефективності державного механізму накопичення внесків, низькі доходи, значні пенсійні виплати.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН В ПЕНСІЙНОМУ ФОНДІ УКРАЇНИ

3.1. Особливості стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя

Головне управління фонду в Запорізькій області, яке ініціювало впровадження Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 «Про організацію прийому та догляду за особами, залученими до Пенсійного фонду України» (зі змінами) забезпечує впровадження низки заходів щодо впровадження єдиних стандартів та сучасних технологій обслуговування громадян.

З січня по листопад 2019 року надано понад 617 823 пенсійних виплат. З них 39% – інформаційно-довідкові роботи, 37% – послуги пошуку документів, 24 – інші послуги. Отримано більшість послуг мобільного зв'язку [39].

Центральні служби надають одержувачам послуг послуги через Ancocity, Ancode, системи безпеки від Geratsarano, Istia, Bones, Nhya, Ana, No.h, Konstracarans, Nestrakarions, Kostrasarans, Nestrakaranicers, незалежно від їх місцезнаходження. Усі сервісні центри оснащені ноутбуками з фірмовим програмним забезпеченням та сканерами, які дозволяють спеціалістам дистанційно співпрацювати з базами Пенсійного фонду України та надавати повний спектр пенсійних послуг.

Кількість послуг, які надає служба зайнятості, у листопаді порівняно з жовтнем зросла в чотири рази (з 66 до 285), зокрема, вперше додано 3 пакети документів для першого призначення пенсій та 34 прийнято для перерахунку пенсій. У цьому напрямку найкраща співпраця налагоджена з Мелітопольським, Бердянським, Запорізьким, Оріхівським, Вольнянським та Веселевським управліннями. Лише за 11 місяців цього року було проведено 64

виїзні збори на дистанційних робочих місцях [38]. Найчастіше за консультацією зверталися громадяни (75% від загальної кількості наданих послуг).

Послугами щоденних гарячих ліній скористалися 38,5 тис. жителів області. Найбільше мобільних звернень надійшло до Управління обслуговування громадян Азову – 5748, або 15% від загальної кількості дзвінків по області, до Токмацького та Мелітопольського відділу – 3666 та 3802, або 10%.[38]. Найменше – Михайлівського, Василівського відділів – 0,5-0,6%. Кожен п'ятий дзвінок на гарячу лінію стосується правильності призначення пенсії, кожен четвертий – визнання та перерахунку пенсій, кожен восьмий – роз'яснення чинного законодавства. За методологією та організацією роботи у відділі обслуговування громадян систематично проводяться контрольні перевірки роботи гарячих ліній, результати яких передаються керівникам пунктів обслуговування з метою виявлення виявлених недоліків.

Ефективною формою дистанційного обслуговування є Інтернет-послуги Пенсійного фонду України. Станом на 1 грудня 2019 року на Інтернет-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України зареєстровано понад 97 тисяч пенсіонерів та застрахованих осіб. Зокрема, цього року зареєстровано 35 858 користувачів, 889 осіб підключено до послуги SMS-інформації та надійшло 3 584 заявки на створення електронних пенсійних посвідчень. Козаки долучилися до оформлення електронних пенсій, використання «мобільного додатка фонду», «пенсійного калькулятора».

З метою задоволення вимог щодо обслуговування клієнтів та архітектурної доступності для людей з обмеженими можливостями та інших людей з обмеженими можливостями у 2019 році була проведена відповідна робота в його стилі, включаючи інклюзивний дизайн. Завершено ремонти у Вознесенівському, Дніпровському, Комунарському, Вільнянському, Запорізькому районі, Пологівському, Приморському, Оріхівському, Олександрівському, Хортитицькому та Якимівському, Веселівському, Новомиколаївському відділах. Усі сервісні центри обладнані пандусами, кнопками виклику та індикаторами руху від входу до пункту обслуговування.

Написи на панелях дублюються рельєфно-крапчастим шрифтом Брайля. Вхід до будівлі обладнано попереджувальними знаками для людей з вадами зору. Робочі зони та зони очікування відповідають вимогам загальних стандартів щодо відкритості, прозорості, меблів та обладнання. Особлива увага приділяється професіоналізму та ефективності послуг, інформаційній підтримці відвідувачів, створення комфортних умов для прийому та постійного догляду громадян у робочий час. Для того, щоб вивчити думку відвідувачів і вчасно в нести зміни у зв'язки з громадськістю, відвідувачів опитують. З огляду на це, з метою підвищення ефективності обслуговування громадян рішенням Ради директорів Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 «Про організацію прийому та обслуговування людей» які вступають до Пенсійного фонду України» (зі змінами)

Зараз ми вирішили:

1) запровадження щоквартального моніторингу сервісних центрів за дотриманням стандартів обслуговування та задоволеністю громадян якістю наданих послуг;

2) забезпечити безумовне дотримання встановлених строків подання документів до Департаменту пенсійного законодавства для своєчасного призначення (перерахунку) пенсій у встановлені законодавством строки;

3) Громадяни як і раніше залучені до інформаційної системи та отримують послуги через Веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України, електронну пошту, SMS-повідомлення, гарячі лінії (сервісні центри) державного управління головного управління;

4) Активізація інформаційно-просвітницької роботи щодо популяризації нової моделі призначення пенсій за принципом «один візит», використання «мобільного касового додатка», «пенсійного калькулятора», видачі електронної пенсійної картки пенсіонерам АТ « Державний ощадний банк України».

У 2007 р. прийнято постанову Уряду від 2 листопада 2006 р. № 1522 «Про передачу до Пенсійного фонду України питань призначення та виплати пенсій окремим категоріям громадян» та Закон України «Про пенсійне забезпечення».

Це не лише важлива віха для професіоналів, які беруть на себе нові функції Пенсійного фонду України, а й важлива історична подія для всієї системи, оскільки тепер фонд має повноваження виконувати пенсійні функції для всіх категорій громадян. Для забезпечення виконання нових функцій у головному управлінні створено пенсійне управління для військових та кількох інших категорій громадян.

Відповідно до подальших змін чинного законодавства проведено масові перерахунки та підвищення пенсій, які сприяли збільшенню середнього розміру пенсії. Це стало можливим завдяки низці змін у структурі оплати. Заробітна плата оновлена. Пенсіонери, які вийшли на пенсію в різні роки з однаковим стажем і однаковою зарплатою, отримували різні пенсії. Таким чином відбувся справедливий перерахунок пенсій, призначених у різні роки.

Витрати на страхування зросли з 1% до 1,35%. Лише з цієї причини близько 120 тис. пенсіонерів області отримали підвищення пенсії з 50 до 100 грн. Диференціацію пенсій буде відновлено шляхом осучаснення заробітної плати та збільшення частки страхового стажу.

Термін перебування на посаді нинішнього керівника Пенсійного фонду України характеризується ефективністю управлінських рішень, впровадженням нових технологій та вдосконаленими підходами в організації роботи, що позитивно впливає на якість обслуговування та кваліфікацію.

З моменту його призначення в роботу органів Фонду в області впроваджено нові тенденції, які забезпечують високий рівень самоорганізації та ефективності управлінських рішень. Відповідальний і творчий підхід до роботи кожного спеціаліста Пенсійного фонду в усіх сферах його нелегкої праці впливає на життя громадян, які потребують постійної уваги, громадської турботи та щоденної доброзичливості, людяності, порядності та совісті. Працівники обласної касової системи – єдина команда, що працює з однією метою – забезпечити запорізьким пенсіонерам гідне життя. Злагоджена та наполеглива робота всіх відділів дає результат.

З метою розширення доступу пенсіонерів до інформації про порядок та

перерахунок пенсій запроваджено низку технологічних нововведень. У управліннях пенсійних фондів в регіонах області створено інформаційні кіоски. З метою підвищення ефективності звітності та звітності та економії часу впроваджено систему отримання звітності в електронному режимі з цифровим підписом.

З 2009 року виплата пенсій здійснюється за чітко визначеними принципами – з 4 по 25 число кожного місяця – по черзі інвалідам війни, учасникам бойових дій, військовослужбовцям, пережившим утриманням, безробітним пенсіонерам та пенсіонерам, які працюють за працевлаштуванням.

Це було забезпечено постійною та злагодженою роботою щодо збалансування бюджету. З метою підвищення рівня самоокупності комітети фонду активізували роботу щодо дотримання страхувальниками платіжної дисципліни. З метою посилення впливу на злочинців щомісяця відбувається обмін інформацією з обласною прокуратурою, управлінням СБУ та податковою адміністрацією Запорізької області. У грудні 2010 року Пенсійний фонд України відзначив своє 20-річчя. Це хороша можливість озирнутися назад, оцінити досягнутого, визначити майбутні плани та перспективи розвитку.

2010 – 2011 роки – період активної роботи щодо впровадження пенсійної реформи в області та переходу до адміністрування єдиного соціального внеску. До супутніх завдань входило виконання нових специфічних функцій, які вимагали висококваліфікованих пенсіонерів регіону, практичного досвіду, наполегливості та відповідальності, виконання високих вимог до професії соціального працівника.

Орієнтація, як догляд за пенсіонером, вже давно вийшла за рамки технічної функції пенсії і є цілеспрямованою. Основна мета пенсіонерів Запорізької області – максимально наблизитися до сервісу, а отже – простота та зручність для пенсіонера отримувати важливу для нього інформацію.

Держава для народу, а не народ для держави – головний принцип роботи головного управління пенсійного фонду в області, який свідчить про те, що авторитет влади залежить від дій тих чи інших людей.

Пенсійну систему можна вважати ідеальною лише в тому випадку, якщо вона фінансово стабільна та захищена від ризиків. Таким чином, метою цього розділу є вивчення сучасного стану державного управління у сфері пільгового пенсійного забезпечення та визначення невідкладних заходів та шляхів уникнення постійного зростання пільгового пенсійного боргу.

За звітом Пенсійного фонду України за 2018 рік маємо такі дані: повна та своєчасна виплата пенсій 11,7 млн громадян на загальну суму 286,6 млрд грн; Осучаснено 10,2 млн пенсіонерів (90% від загальної кількості). Середній розмір пенсії за рік зріс на 35,7%; призначено 384,3 тис. нових пенсій; власні доходи пенсійного фонду порівняно з попереднім роком зросли на 47,2 млрд грн, або на 42,3%; обсяг коштів з державного бюджету України, спрямованих до бюджету пенсійного фонду, зокрема на покриття дефіциту, зменшився з 141,3 млрд грн запланованих асигнувань до 133,5 млрд грн фактично. Пенсійний фонд за законом звільнений від необґрунтованих витрат; Пенсійний фонд перевірено Рахунковою палатою України. Встановлено, що за останні три роки відбулися зміни з метою подолання дефіциту Фонду. Нецільового використання коштів не виявлено; У зв'язку з оптимізацією структури пенсійного фонду та централізацією функціональних процесів на рівні головних управлінь пенсійного фонду вдвічі зменшено кількість регіональних відділень, а штат працівників – на 30%.

Відповідно до стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року Пенсійний фонд та його органи: Здійснювали постійне пенсійне обслуговування громадян незалежно від місця їх проживання та реєстрації; запроваджено надання пенсійних послуг у 568 пунктах обслуговування, які розташовані за межами обласної влади фонду (в ОТГ, ЦНАПах, офісах агентств); видача 411 тис. електронних пенсійних посвідчень (далі – ЕПП), які також є банківською картою; продовжувалась модернізація реєстру застрахованих осіб, забезпечена взаємодія реєстру з іншими державними джерелами інформації; продовжено роботу щодо впровадження електронного обігу пенсійної документації:

За видами пенсії кількість пенсіонерів на 01.01.2018 р. розподілилась таким чином: за віком – 8915,6 тис. осіб з інвалідністю – 1399,4 тис. осіб; з втратою годувальника – 658,1 тис. осіб; за вислугу років – 646,0 тис. осіб; Соціальні пенсії – 89,1 тис. осіб; Довічне утримання суддів у відставці – 3,1 тис. осіб.

У період з 1 січня по 1 липня 2016 року оподатковано до 252 тис. пенсійних виплат, у грудні 2016 року – 7,5 тис. пенсійних виплат. Це пов'язано зі змінами в Податковому кодексі України (з 01.07.2016 оподатковуються лише пенсійні виплати понад 10 740 грн). До державного та комунального бюджетів у вигляді податку перераховано 135,9 млн. грн., що на 302,3 млн. грн. менше, ніж минулого року.

За результатами особливого порядку виплати пенсій 479,4 тис. працевлаштованих пенсіонерів за 9 місяців 2017 року видатки на виплату пенсій зменшено на 2,2 млрд. грн. З 1 жовтня 2017 року особливий порядок виплати пенсій працевлаштованим пенсіонерам скасовано.

Статистика свідчить, що станом на 1 січня 2019 року на обліку в Пенсійному фонді України перебуває 11,5 млн. пенсіонерів.

З 1 січня 2019 року на пенсію можуть виходити лише особи, які мають стаж не менше 26 років у віці 60 років.

Зокрема, з 2019 року всі особи, які заробили менше 15 років стажу, більше не зможуть претендувати на пенсію. 60-річні українці, у яких наступного року буде лише 15 років стажу, можуть піти на «заслужений відпочинок» у 65 років. Ті, у кого стаж 16 – 25 років – 63 роки.

При цьому вимоги поступово підвищуються – на 12 місяців на рік до 2028 року. Виявляється, ті, хто відпрацював, виходять на пенсію вчасно. Однак, якщо ви пропрацювали менше 35 років (до 2028 року), заслужений відпочинок буде перенесено.

Мінсоцполітики навело таку статистику: у 2028 році лише 55% відповідають вимогам до стажу. Решта працюватимуть до 63 та 65 років. А кількість українців пенсійного віку, але без пенсії, з кожним роком зростатиме.

Через 10 років кількість тих, хто виходить на пенсію у віці 65 років, дещо зміниться. Якщо цього року буде 4%, то через 10 років – лише 5%.

При цьому кількість українців, які виходять на пенсію «вчасно», скоротять із 70% до 55%.

Державна пенсійна реформа та осучаснення пенсій (їх перерахунок залежно від темпів зростання середньої заробітної плати) мали два наслідки – збільшення пенсій та зменшення кількості окремих категорій пенсій з січня 2018 року. Зміни в пенсійному законодавстві – не Єдиний фактор, що впливає, впливає на кількість пенсіонерів – але має значний вплив на смертність та міграцію. При цьому найбільше за останній рік зросла середня пенсія суддів – на 2634 гривні. На другому місці – пенсіонери прокуратури, у яких середня пенсія зросла на 1153 грн. Найменшу надбавку отримали науковці (+110 грн.) та окремі категорії пільгових пенсіонерів, яким пенсії призначені згідно із Законом «Про пенсійне забезпечення» (+230 грн). Найбільша категорія пенсіонерів – тих, хто отримує загальну пенсію – це майже 10,5 млн. осіб. Це 89,6% від загальної кількості пенсіонерів. Середній розмір цих пенсій на 1 січня 2018 року становив 2406,37 грн.

Щомісячне фінансування допомог здійснюється відповідно до планів добового фінансування пенсій та грошових виплат, затверджених Мінсоцполітики України.

За оперативними даними загальні видатки на пенсії та інші заплановані виплати склали 358,6 млрд. грн. (без урахування фінансування пенсійних виплат за січень 2017 року в сумі 9,9 млрд. грн. у грудні 2017 року та з урахуванням залишку готівки на початок року), тобто 67,1 млрд. грн. більше, ніж минулого року.

Виплата пенсій здійснюється через поточні рахунки в банках і поштових відділеннях.

Він фінансується за рахунок статутного доходу. За оперативними даними, до бюджету Пенсійного фонду України на 2018 рік з усіх джерел фінансування надійшло 352,2 млрд. грн., з них власні доходи склали 202,1 млрд. грн., тобто

43,2 млрд. грн. більше 2017 р. На фінансування пенсійних виплат з державного бюджету України надійшло 150,1 млрд. грн. (100% від запланованого). У 2018 році з єдиного рахунку держказначейства було знято 89,5 млрд. грн. кредитів і погашено 84,7 млрд. грн.

З 1 березня 2019 року планувалась індексація пенсій в Україні. Вперше – за новою формулою. За підрахунками уряду, підвищення пенсій постраждає близько 10 мільйонів людей. На ці цілі в проекті держбюджету передбачено 139 млрд. грн. Крім того, 27 млрд. грн. було призначено на виплату підвищених пенсій воїнам.

З 1 квітня 2025 року страховий стаж для пільговиків становить 25 років для чоловіків за тарифом №1, 20 років для жінок, 30 років за тарифом №2 для чоловіків і 25 років для жінок.

Зараз право на пільгову пенсію згідно з додатком №1 мають чоловіки старше 50 років та жінки старше 45 років, а чоловіки старше 55 років та жінки старше 50 років мають право на отримання пільгової пенсії за додатком №2.

Переважний пенсійний вік для чоловіків зі списку №1 поступово збільшується на 5 років протягом 10 років з 50 до 55 років, для списку №2 з 55 до 60 років і для жінок зі списку №1 з 45 до 50 років відповідно до списку №2 від 50 до 55 років.

Досягнення державного управління без конкретної мети безглузде. Метою державного управління завжди є задоволення певної суспільної потреби, яка досягається шляхом раціонально спланованого державного управління. При цьому, як зазначено в науковій літературі, мета державного управління повинна відповідати щонайменше чотирьом вимогам: бути об'єктивною (з урахуванням об'єктивних закономірностей і тенденцій суспільства), соціально мотивованою (відповідати потребам та інтересам людини), за умови з ресурсами, з урахуванням реальних можливостей), системно організовані (мають відповідну логічну структуру, ієрархію) [68].

При визначенні мети державного управління у сфері пільгового пенсійного забезпечення необхідно враховувати сучасні тенденції соціального

розвитку, а також потреби окремих категорій громадян, наявні ресурси та реальний стан пенсійної системи. Такий підхід дозволить усунути або принаймні мінімізувати прояви суб'єктивності при розробці пенсійної політики та конкретних управлінських рішень щодо її реалізації. Нехтування цими принципами в державному порядку та управлінні завжди призводило до помилок, які мають не тільки негативні економічні, а й соціально-політичні наслідки.

Процес державного управління у сфері пільгового пенсійного забезпечення:

- розробка та прийняття системи законодавчих, нормативно-правових актів, що регулюють відносини у цій сфері;
- щорічний перегляд та затвердження розмірів страхових внесків, норм, нормативів з урахуванням поточної економічної та соціальної ситуації;
- переглянути види та рівень пенсійних виплат для підвищення матеріального забезпечення громадян;
- встановлення обов'язкової вимоги щодо створення страхових резервів для забезпечення своєчасності та повноти виплати пенсій;
- державний фінансовий контроль за дотриманням законодавства про формування доходів установами соціального захисту населення та цільовим використанням їх коштів;
- контроль і нагляд за діяльністю центральних і територіальних органів державного фонду, їх взаємодією з іншими підрозділами [69].

Сьогодні майже третина населення країни – пенсіонери, і їх кількість з кожним роком зростає. Економісти прогнозують, що якщо так продовжиться, то через 20-25 років кількість пенсіонерів перевищить кількість працюючих.

Адже нинішня солідарна пенсійна система занадто залежна від демографічної ситуації. В Україні пенсійний вік громадян є одним із найнижчих у світі. Відповідно, питома вага пенсіонерів у структурі населення більшості європейських (і не тільки) країн значно вища. Без продовження працездатного віку, за словами експертів, скасування безробіття, скасування

пільг і повна сплата пенсійних внесків не вирішить фінансових проблем єдиної пенсійної системи. Однак ця потреба не є центральним питанням простроченої пенсійної реформи.

Демографічна ситуація зі збільшенням частки пенсіонерів – не поодиноким випадком в Україні. Це характерно для більшості розвинених країн. Проте жодного разу в історії кількість людей, які досягли традиційного пенсійного віку, не перевищувала кількість молоді.

Пенсійна система сьогодні в жахливому стані. Однією з основних причин дефіциту пенсійного фонду були так звані «незвичайні витрати», які не покривалися доходами від страхових внесків: спів виплата до прожиткового мінімуму, пенсії за віком та пільгові витрати на страхові внески. питома вартість життя в готівці та інші. Відповідно до чинного законодавства роботодавці повинні виплачувати компенсацію за шкідливі умови праці при виході на пенсію. Однак на практиці це роблять лише деякі. Деякі компанії проводять реструктуризацію, щоб уникнути великих виплат.

До сьогодні заборгованість компаній з пільговим пенсійним забезпеченням неухильно зростає.

Також скасовано можливість дострокового виходу на пенсію для державних службовців, суддів, науковців та інших пільгових категорій громадян. Усіх перевели на загальну пенсійну систему.

Крім того, скасовано право на пенсії за віком для освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення та прокуратури. Поки що ці категорії встигли вийти на пенсію достроково. Звільнення від дострокового виходу на пенсію було зарезервовано лише для солдатів та поліції.

І поки Україна лише думає про майбутню пенсійну реформу (особливо її «переважно накопичувальну» частину), уряд уже зробив перші кроки для її впровадження. Минулого року ці списки №1 та №2 були значно скорочені. Раніше, якщо право на пільгову пенсію було розширено до 1,1 млн. осіб, то за результатами державного аудиту з категорії пільговиків було виключено не менше 700 тис. осіб.

Наприклад, із категорій працівників, зайнятих на шахтах, у новому переліку залишилися лише дві – працівники, які працюють повний робочий день під землею, та ті, які працюють під землею (медичний пункт на шахтах, служба підземного зв'язку). Це означає, що директори шахт, механіки, інженери-енергетики, інженери, техніки та їх заступники, майстри не виходять на пенсію раніше. Звичайно, багатьом співробітникам така ситуація не сподобається. Але, за великим рахунком, це мало статися давно.

3.2. Шляхи вдосконалення стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України

Головним управлінням вживаються заходи щодо вдосконалення організації обслуговування клієнтів, підвищення якості обслуговування та розвитку форм дистанційного обслуговування.

Наведена нижче інформація підтверджує факт нашої гіпотези.

Одним із пріоритетів галузі було запровадження єдиних стандартів обслуговування громадян, які поширюються на органи фонду.

Після завершення процедури ліквідації пенсійного фонду в районах області та приєднання до головного управління завершено централізацію обліку власних коштів та обліку фінансування адміністративних витрат, пов'язаних з функціями, покладеними на пенсійний фонд в області. .

Зміни в програмному забезпеченні бухгалтерського обліку дозволяють оперативно відстежувати стан пенсійного забезпечення та запроваджувати кошториси витрат для керівництва, формувати єдину головну книгу та річну фінансову звітність.

Між структурними підрозділами головного управління налагоджено електронний документообіг через корпоративну пошту, що дає можливість своєчасно перераховувати кошти за виконану роботу, надані послуги, у тому числі оплату допоміжних витрат, відшкодування витрат на відрядження, пенсійних посвідчень, моніторинг пробігу та амортизацію. . З цієї причини

відділи та відділи обслуговування клієнтів надсилають запити на доставку, таблиці обліку робочого часу тощо.

З метою підвищення комфорту обслуговування в коридорі облаштовано спеціальне місце з робочим місцем для доступу до Веб-порталу Пенсійного фонду України, запроваджено «відповідальний зал», підібрано відвідувачів до необхідного спеціаліста та чергою керували. Будуть прикріплені електронні табло з інформаційними стрічками, робочі місця спеціалістів будуть обладнані спеціальними приладами для оцінки їхньої роботи, облаштовано мінібібліотеки та спеціальні куточки «Для маленьких відвідувачів», налагоджено доступ до питної води.

З метою інформування широкої громадськості створені та активно працюють сторінки Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькому краю у Facebook та YouTube, які постійно оновлюються новинами, актуальними новинами та відео.

Своєчасне інформування жителів області створило позитивну динаміку зниження загальної кількості дзвінків громадян.

З метою полегшення доступу громадян до інформації в структурних підрозділах Фонду діють постійні «гарячі» телефонні лінії та прийом громадян у відео режимі, їх номери та адреси в засобах масової інформації, на сайтах, інформаційних стендах, фондах. Набирають популярність електронні заяви через Інтернет-портал Пенсійного фонду України.

Окрім виконання основних покладених на уряд функцій, забезпечення стабільних надходжень фонду в області, перерахунку пенсій, своєчасного фінансування пенсійних виплат та інформування громадян про пенсійні зміни, одним із пріоритетних напрямків, особливо на місці, є якість залежить від вибору та розміщення.

Для досягнення високого рівня ефективності та забезпечення максимально можливого виконання працівниками нових, складніших завдань відповідно до їх навичок та потенціалу діяльність державних службовців здійснюється психологічний моніторинг. Основна увага зосереджена на

розвитку людських ресурсів – освіти, психічних діагностичних досліджень та навчання.

Навчання проводиться з працівниками з метою підвищення психологічної культури, згуртованості в команді та етики спілкування. Розроблено єдину програму з психологічних аспектів ділових відносин і професійної моралі, а також комплексну програму зміцнення психологічної стійкості працівників. Для кожного працівника було проведено психологічне дослідження можливостей працевлаштування.

Розуміння цих завдань, розуміння важливості та своєчасності впровадження сучасних підходів до організації суспільно корисної діяльності є рушійною силою багатьох змін у системі Пенсійного фонду.

У міру поширення коронавірусної інфекції Пенсійний фонд України надавав свої послуги дистанційно. З цією метою вжито організаційних заходів щодо покращення роботи гарячих ліній, можливості попереднього запису з безпосереднім зверненням громадян до сервісних центрів, кількості та ефективності заходів щодо сприяння можливості надання електронних послуг. Послуги на Веб-порталі Пенсійного фонду України, а також під час зміни режиму роботи в пенсійних установах, забезпечує особистий контроль за прийомом громадян з 10:00 до 19:00.

Наразі роботи проводяться за такими пріоритетами:

1. Забезпечення якісних послуг громадянам, оцифрування послуг:

– запровадження системи автоматичного призначення пенсій за наявними даними при набутті права (після випадку набуття права) шляхом запровадження електронної міжвідомчої взаємодії;

– популяризація електронної інформації для громадян через електронні засоби зв'язку;

– використання підсистеми «Автоматизоване робоче місце керівника» Єдиної комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду України (далі – ІКІС ПФУ), зокрема для контролю функціональних процесів, оцінки ефективності роботи головного управління (автоматизований контроль

функціональних процесів з підсистемою «АРМ керівника» ІЦС ПФУ, що забезпечує результати вдосконалення системи оперативного контролю за станом функціональних процесів);

- впровадження механізмів використання в головному відділі документів на звернення осіб в електронному вигляді з відмовою від їх паперових оригіналів;

- продовжити оцифрування паперових пенсійних справ та їх варіацію Забезпечення онлайн-доступу громадян до їхніх пенсійних справ з можливістю автоматизованої перевірки обґрунтованості пенсійних виплат та зберігання даних в електронному архіві);

- забезпечення екстериторіальності при розгляді пенсійних заяв, як це відбувається запровадження механізму центрального контролю за дотриманням пенсійного законодавства);

- оцінка виконання стандартів обслуговування громадян у головному офісі та задоволеності громадян якістю наданих послуг;

- забезпечення висвітлення діяльності Департаменту в засобах масової інформації, на інформаційній сторінці Веб-порталу електронних послуг Фонду, у соціальних мережах (Своєчасне інформування в регіональних ЗМІ про діяльність головного управління, організація інформаційно-просвітницьких заходів, круглі столи, прес-конференції, брифінги, інформування наших громадян про діяльність головного управління);

- надання електронних послуг через Веб-портал електронних послуг фонду; забезпечення підготовки адміністративних приміщень до роботи в осінньо-зимовий період 2021-2022 років.

2. Ефективне адміністрування, спрямоване на забезпечення виконання основних завдань:

- перегляд справ головного управління з метою уніфікації та повного регулювання процесів, спрямованих на забезпечення виконання основних завдань та забезпечення їх відповідності чинному законодавству;

- проведення правової експертизи проектів розпорядчих актів головного управління та договорів;
- контроль та узагальнення результатів судової практики у справах за участю головного управління;
- моніторинг інформації в реєстрі застрахованих осіб з метою виявлення ознак використання неоформленими працівниками та порушень законодавства про працю (показник ефективності: інформування органів Державної служби України з питань праці в області та органів ГУ ДФС в області про виявлені ознаки порушень законодавства про працю. Очікувані результати: Допомога в легалізації робочих місць та зменшенні порушень трудового законодавства).

3. Відповідальні платежі (див. таблицю 3.1. Додаток А).

4. Автоматизація функціональних процесів та впровадження заходів контролю:

- інформаційне наповнення підсистеми «Реєстр судових рішень» ІЦС ПФУ Інформація про судові рішення, до яких бере участь Фонд;
- здійснення внутрішнього контролю за повнотою та своєчасністю врегулювання судових та виконавчих проваджень у підсистемах «судовий реєстр» та «юридична робота» ІСІС ПФУ;
- забезпечення контролю за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України організаціями, які здійснюють виплату та призначають пенсії, та установами, де громадяни отримують повну державну підтримку;
- проведення внутрішніх аудитів та інших контрольних заходів у головному управлінні;
- забезпечення моніторингу результатів внутрішніх аудитів та інших контрольних заходів, що проводяться в головному управлінні, та стану виконання рекомендацій; Забезпечення управління персоналом (підвищення задоволеності споживачів послугами).

5. Реалізація державної антикорупційної політики: участь в оцінці корупційних ризиків у діяльності фонду з реалізації державної антикорупційної політики, участь в оцінці корупційних ризиків у пенсійному фонді, виявлення корупційних проявів. ризики у зовнішньому та внутрішньому середовищі головного управління (аналітичне) управління головного управління для виявлення факторів корупційного ризику в нормативно-правових актах та організаційно-розпорядчій діяльності головного управління, спрямованої на реалізацію правових функцій і завдань. З метою виявлення суб'єктів оцінки корупційних ризиків у діяльності головного управління були використані такі джерела інформації: законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність Пенсійного фонду України, Головне управління, Місцеві закони, положення про структурні розбивки, посадові інструкції, а також структурні розклади головного управління отримали необхідну інформацію для виявлення корупційних ризиків, виявлення корупційних ризиків у діяльності головного управління та лист головного управління від 29.01. /2021 № 1300-64-5/8632, подано пропозиції до Пенсійного фонду України щодо об'єктів оцінки корупційного ризику. Розробка заходів головного управління з виконання антикорупційної програми Пенсійного фонду України та його органів на 2021 – 2023 роки щодо забезпечення контролю за її виконанням; удосконалення механізмів сприяння та формування культури повідомлення про можливі факти корупції чи корупційних злочинів, інші порушення Закону України «Про запобігання корупції»; популяризація системи електронного обслуговування Фонду як такої,

У сфері послуг Пенсійний фонд постійно вдосконалює свої послуги:

5 лютого 2021 року Верховна Рада України ухвалила Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо електронного обліку заробітної плати», який передбачає поетапний перехід від паперових до електронних трудових книжок протягом п'яти років. Протягом цього часу можна користуватися як паперовими, так і електронними робочими зошитами. Інформацію заповнює як роботодавець, так і безпосередньо застрахована особа.

Дані реєстру передаються через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України у вигляді сканованих або оцифрованих копій юридичних документів (трудової книжки, довідок тощо) з обов'язковим накладенням кваліфікованого електронного підпису, внесена застрахована особа або застрахована особа.

Зазначимо, що 27 листопада 2019 р. Кабінет Міністрів України офіційно запровадив електронний облік праці.

У травні 2020 року Пенсійний фонд України розпочав оцифрування скан-копій робочих документів та створення електронної трудової книжки застрахованої особи. Механізм автоматичного призначення пенсій за даними реєстру застрахованих осіб без обов'язкового відвідування майбутніми пенсіонерами державної служби вже затверджено Указом Президента України від 8 листопада 2019 р. № 837/2019 «Про невідкладні реформування та зміцнення держави».

У 2021 році в Запорізькій області цим онлайн-сервісом скористалися 559 осіб, у 2020 році – 324 особи.

З 4 червня 2021 року в Україні запроваджується цільова модель формування та забезпечення «електронними лікарнями». важливий етап депапірування. Пацієнтам більше не потрібно брати з собою листки непрацездатності, щоб зафіксувати тимчасову непрацездатність, а роботодавці бачать необхідну інформацію про «Електронні лікарняні» в особистому електронному кабінеті страхувальника (роботодавця) на Веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України. Електронний листок непрацездатності - нова послуга Пенсійного фонду України. На Веб-порталі Пенсійного фонду України створено електронні кабінети закладів охорони здоров'я (лікарів), страхувальників (роботодавців) та застрахованих осіб. Страховики, тобто роботодавці, вже можуть дізнатися про працівників, які працюють на основному робочому місці. Зокрема: номер лікарні; дата відкриття; термін виконання; ПІН застрахованої особи; найменування

страхувальника. Однак, щоб отримати цю інформацію, ви повинні зареєструватися на порталі та увійти за допомогою електронного підпису.

З метою покращення обслуговування громадян було організовано надання послуг на рівні місцевої влади шляхом виїздів представників Фонду. У 2020 році фахівцями сервісного центру на 61 віддаленому робочому місці надано 575 послуг, з них 347 з електронним ключем. Їх аналіз показує, що найчастіше громадяни зверталися за консультацією – 65% від загальної кількості послуг, що надаються з замовленням довідок – 9% з переліком документів, необхідних для пенсійного страхування – 7%, видачі пенсійних посвідчень – 6% з документами для Призначення та перерахунок пенсій – 7% тощо.

З 1 липня 2020 року запроваджено нову послугу Пенсійного фонду України – автоматичне призначення пенсій за віком. Послуга дає змогу користувачеві Веб-порталу надати всю інформацію, необхідну для замовлення пенсії наперед, щоб ті, хто працює за на майновій основі, отримали всю необхідну інформацію для замовлення пенсії в майбутньому. У 2020 році послугою одноразового замовлення/перерахунку пенсій скористалися 2812 жителів району, з них 90% у II – III кварталах 2020 року.

Головне управління Пенсійного фонду України в області забезпечує якісне та своєчасне розгляд проблем громадян та створює належні умови для обслуговування відвідувачів. Організація прийому та розгляду дзвінків громадян, що надходять на особистих та виїзних прийомах, здійснюється за допомогою різних засобів зв'язку: пошти, електронної пошти, через Веб-портал Пенсійного фонду України, державну установу «Урядовий контактний центр», Запорізький регіональний контактний центр.

ВИСНОВКИ

Сьогодні стандартизація обслуговування громадян в Пенсійному фонді України є одним із ефективних засобів забезпечення вчасно високоякісними послугами клієнтів.

Для дослідження стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України об'єктом кваліфікаційної роботи ми обрали систему обслуговування громадян у Пенсійному фонді України та визначили предметом роботи особливості стандартизації обслуговування громадян у Пенсійному фонді України.

Для виконання зазначеної на початку роботи мети дослідження та підтвердження висунутої гіпотези: «Дотримання та вдосконалення стандартів обслуговування клієнтів значно підвищує рівень задоволеності послугами Пенсійного фонду», ми здійснили аналіз актуальних проблем та перспектив розвитку обслуговування громадян у Пенсійному фонді України, в контексті світового та українського досвіду стандартизації надання таких державних послуг. Під час виконання поставлених завдань ми здійснили дослідження історії вивчення системи міжнародної та вітчизняної стандартизації соціальних послуг, висвітлення історичного та методологічного аспекту дослідження стандартизації державних послуг у сфері пільгового пенсійного забезпечення, розгляд питань, пов'язаних із вивченням стану дослідження проблеми організації пенсійних систем. Ми розглянули хронологію розвитку міжнародної та вітчизняної стандартизації, окреслили перші стандарти. Нами було виконано завдання з визначення основних понять: «стандартизація обслуговування», «громадянин», «Пенсійний фонд України», «пенсійне забезпечення», охарактеризовано принципи і методи дослідження стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України.

Ми вважаємо, що в рамках децентралізації в Україні практична стандартизація має стати елементом реформи децентралізації.

Нами була досліджена нормативно-правова база обслуговування громадян у Пенсійному фонді України, зарубіжні стандарти надання соціальних

послуг, особливості надання послуг у сфері пенсійного забезпечення закордоном. Державні структури повинні створити такі умови, які можуть гарантувати учасникам пенсійного забезпечення захист їхніх пенсійних активів від різноманітних ризиків, які можуть проявлятися у нинішніх умовах. Отже, повинна бути сформована ефективна система державного нагляду у сфері недержавного пенсійного забезпечення.

Головним управлінням Пенсійного фонду України здійснюються заходи, спрямовані на вдосконалення організації обслуговування громадян, підвищення якості надання послуг, розвитку дистанційних форм обслуговування. При підготовці практичного розділу кваліфікаційної роботи нами було визначено особливості стандартизації обслуговування громадян в Пенсійному фонді України на прикладі м. Запоріжжя та вважаємо, що вдосконалена система обслуговування громадян в Пенсійному фонді України відповідає стандартам.

Стандартизація обслуговування громадян своїм завданням має створити систему нормативної документації, яка визначає вимоги до послуг, що надаються отримувачам послуг України, а також забезпечення контролю за правильністю використання цієї документації та правил.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арутюнов В.Х., Абрамов В.І. Методологія системного підходу та наукових досліджень (дослідницький та інноваційні процеси в державній службі): навч. метод. посіб. для самост. вивч. дисц. Київ: КНЕУ, 2005. 178 с.
2. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: курс лекций, 4-е изд., дополн. Москва: Омега-Л, 2006. 584 с.
3. Ачаркан В.А. Государственные пенсии. Москва : Юрид. лит., 1967. 168 с.
4. Базилевич В.Д. Державні фінанси: Навчальний посібник: Навчальне видання / В.Д. Базилевич, Л.О. Баластрик. Київ: Атіка, 2002. 368 с.
5. Бакуменко В.Д., Надолішний П.І., Іжа М.М., Арабаджи Г.І. Державне управління: основи теорії, історія і практика: навч. посіб. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. 394 с.
6. Білуха М.Т. Методологія наукових досліджень: Підручник. Київ : АБУ, 2002. 480 с.
7. Бойко М.Д. Право соціального забезпечення України: посібник. Київ : Олан, 2004. 312 с.
8. Буянова М.О., Кобзева С.І., Кондратьєва З.А. Право социального обеспечения: учеб. пособ., Москва : КНОРУС, 2008. 640 с.
9. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. Київ : Перун, 2005. 1728 с.
10. Водолажченко Д.С. Тіньова економіка сьогодні: причини та наслідки : URL : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/conf/2010-1/doc/09.pdf> (дата звернення: 13.07.2021).
11. Грищенко Н.Б., Деркач Н.О. Проблемы и перспективы реформирования льготного пенсионного обеспечения : Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях , 2006. 54 с.
12. Дідківська Л.І., Головка Л.С. Державне регулювання економіки: навч. посіб. Київ : Знання, 2004. 213 с.
13. Дідковська Т.О. Пенсійне забезпечення працівників на роботах зі

шкідливими та важкими умовами праці: дис. канд. юрид. наук. Харків : 2008. 208 с.

14. Енциклопедичний словник з державного управління / Ред. Ю.П. Сурмін. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.

15. Єлагін В.П. Теоретико-методологічні засади становлення та розвитку соціальної держави : автореф. дис. Д-ра наук з держ. упр. Київ : 2014. 39 с.

16. Загорулько І.Б. Історія розвитку пенсійного забезпечення в Україні: наук. період. журнал. Львів : РВВ НЛТУ України, 2005. 512 с.

17. Зайчук Б.О., Березіна С.Б., Александров В.Т. Пенсійний фонд України. Організаційно правові та соціальні засади функціонування. Київ : АВТ, 2006. 284 с.

18. Звіт про роботу Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг за 9 місяців 2011 року. URL: <http://www/dfp.gov.ua> (дата звернення: 13.07.2021).

19. Інструкція з діловодства у територіальних органах Пенсійного фонду України: наказ Пенсійного фонду України від 05.12.2012 р. № 182. URL: https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2020/04/nakaz_vyd_05.12.2012_182_Tyrov_a_instruktsiya_z_dilovodstva_GU.pdf (дата звернення 20.09.2021).

20. Інструкція про порядок обчислення і сплати страхувальниками та застрахованими особами внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування до Пенсійного фонду України, затверджена постановою правління Пенсійного фонду України від 19.12.2003 № 21-1, зареєстрована в Міністерстві юстиції України від 16.01.2004 за № 64/8663

21. Інструкція про порядок обчислення і сплати страхувальниками та застрахованими особами внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування до Пенсійного фонду України: затв. постановою правління Пенсійного фонду України від 19.12.2003 р. № 21-1

22. Кір'ян Т.О, Лукович В.В. Професійні пенсійні системи: погляд у майбутнє: Вісник Пенсійного фонду України. Київ : 2008. 45с.

23. Колбун В.В. Пенсійна система: загальні проблеми, напрями реформування, соціально-економічне значення: аспекти праці. 2011. 59 с.
24. Колесникова К.О. Підсумки-2012: пенсійна система працює стабільно : Вісник Пенсійного фонду України. Київ : 2013. 48 с.
25. Конституція України: офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
26. Кудряшов В.П. Курс фінансів: навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 431 с.
27. Лаврухіна Н.О. Шляхи вдосконалення державного управління системою пенсійного забезпечення : Наукові записки Інституту, Київ, 2015. 76 с.
28. Линдюк О.А. Сутність пенсійної системи та її місце в забезпеченні соціальної безпеки суспільства : Вісник Національної академії державного управління, Київ, 2009. 294 с.
29. Лондар С.Л. Перспективи розвитку недержавного пенсійного забезпечення в Україні. *Фінанси України*. 2011. № 9. С. 45-58.
30. Мальований М.І. Історичний розвиток системи пенсійного забезпечення в світі : Економіка АПК, 2005. 123 с.
31. Мартиненко В.М. Демократичне врядування: проблеми теорії та практики : Публічне управління: теорія та практика: збір. наук. праць, Харків : 2010. 413 с.
32. Мірошниченко І.С. Сучасні проблеми пенсійного забезпечення: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії : Облік і фінанси. 2012. 104 с.
33. Морозова О. Міжнародні стандарти побудови пенсійної системи. *Вісник пенсійного фонду України : інформ.-аналіт. журнал*. Київ, 2004. 89 с.
34. Москаленко О.В. Основні засади загальнообов'язкового державного соціального страхування в умовах ринкової економіки : монографія, Харків : Юрайт, 2013. 400 с.
35. Науменкова С.В. Недержавне пенсійне забезпечення в Україні. Київ: Знання, 2010. с. 16.
36. Новиков А.А. Особенности эволюции зарубежных пенсионных

систем: науч.пособ. Москва, 2006. 238 с.

37. Особенности развития накопительной пенсионной системы : URL : <http://pensionreform.ru/files/39227/06.2013.pdf> (дата звернення: 13.07.2021).

38. Офіційний інформаційний ресурс ГУ Пенсійного фонду України в Запорізькій області: URL : <http://www.pfu.zp.ua/?Lev=komunarskij&Lang=ua> (дата звернення: 13.07.2021).

39. Офіційний інформаційний ресурс Пенсійного фонду України : URL: <http://www.pfu.gov.ua> (дата звернення: 13.07.2021).

40. Офіційний інформаційний ресурс: Пенсійний консультант : URL: http://pensia.ua/ua/dovidniki-2/upravlinnya-pensijNogo-fondu-ukrajini_pfu/zaporizka-oblast (дата звернення: 13.07.2021).

41. Пенсионная панорама. Пенсионные системы 53 стран / Э. Уайтхауз; пер. с англ. Москва : Издательство «Весь Мир», 2008. 224 с.

42. Пенсионные системы в период кризиса: Региональный доклад по странам Европы и Центральной Азии. / Всемирный банк, Сектор развития человеческого потенциала. Регион Европы и Центральной Азии, 2009. 26 с.

43. Пенсії для працівників з шкідливими умовами праці. URL : <https://pensii2017.info/show/pensii-dlia-pratsivnykiv-z-shkidlyvymy-umovamy-pratsi> (дата звернення: 13.07.2021).

44. Пенсійні правовідносини в Україні: монографія / Ред. Н.М. Хуторян, Я.В. Сімутіна. Київ : Вид-во «Юридична думка», 2013. 276 с.

45. Пенсійні системи: світові тенденції та зарубіжний досвід. URL : <http://eterna.law/content/pension.pdf> (дата звернення: 13.07.2021).

46. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Основы теоретической психологи : науч. пособ. Москва : Инфра-М, 1998. 525 с.

47. Право на пенсію та його реалізація за сучасним законодавством України: довідник / Н.М. Хуторян, М.М. Шумило, Я.В. Сімутіна, М.П. Стадник [та ін.]; за наук. ред. Н.М. Хуторян, М.М. Шумила. Київ : Юридична думка, 2012. 208 с.

48. Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний

захист журналістів: Закон України від 23 вересня 1997 р. № 540/97-ВР URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 13.07.2021).

49. Про державну службу: Закон України від 16 грудня 1993 р. № 3723-ХІІ URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 13.07.2021).

50. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування / Верховна Рада України : закон від 09 липня 2003 р. № 1058-ІV. URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1058-15> (дата звернення: 13.07.2021).

51. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003 р., № 1058-Х. ВВР України. 2003. №№ 49-51.

52. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003 р. № 1058-ГУ Відомості Верховної Ради України. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021).

53. Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України: Постанова від 23 липня 2014 р. № 280 Київ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014> (дата звернення: 13.07.2021)

54. Про затвердження списків виробництв, робіт, професій, посад і показників, зайнятість в яких дає право на пенсію за віком на пільгових умовах: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 461.

55. Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи / Верховна Рада України : закон від 08 липня 2011 р. № 3668-VI URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3668-17/page5> (дата звернення: 01.07.2021).

56. Про здійснення повноважень з обслуговування страхувальників: Постанова правління Пенсійного фонду України від 12.05.2015 № 9-1.

57. Про здійснення повноважень з обслуговування страхувальників: Постанова Правління Пенсійного фонду України від 27.05.2015 р. № 608/27053

58. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 13 грудня 1991 р. № 12 URL :<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 13.07.2021).

59. Про недержавне пенсійне забезпечення / Верховна Рада України №1057 - IV : [http:// zakon1.rada.gov.ua](http://zakon1.rada.gov.ua) (дата звернення: 13.07.2021).

60. Про недержавне пенсійне забезпечення: Закон України від 09 липня 2003 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021), (дата звернення: 13.07.2021).

61. Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні: Закон України від 21 березня 1991 р. № 875-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 13.07.2021).

62. Про пенсійне забезпечення / Верховна Рада України : закон від 05 листопада 1991 р. № 1788-XII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1788-12/page3> (дата звернення: 01.07.2021).

63. Про пенсійне забезпечення військовослужбовців, осіб начальницького і рядового складу органів внутрішніх справ та деяких інших осіб: Закон України від 09 березня 1992 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021).

64. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 05 листопада 1991 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021)

65. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 05.11.1991 № 1788-XII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1788-12> (дата звернення: 01.07.2021).

66. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 05.11.1991 р. № 1788-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 3. Ст. 10.

67. Про Положення про Пенсійний фонд України: Указ Президента України від 6 квітня 2011 р. № 384/2011. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021).

68. Про проект Концепції соціального забезпечення населення України: Постанова Верховної Ради України від 21 грудня 1993 р. № 3758-XII URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021).

69. Про прокуратуру: Закон України: від 05 листопада 1991 р. № 1789-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.07.2021).

70. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей: Закон України від 20 грудня 1991 р. № 2011-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.10.2021).

71. Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи: Закон України від 28 лютого 1991 р. № 2001-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.10.2021).

72. Про статус народного депутата України: Закон України від 17 листопада 1992 р. № 2790-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.10.2021).

73. Про статус суддів: Закон України від 15 грудня 1992 р. № 2862-XII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi> (дата звернення: 01.10.2021).

74. Розвиток пенсійних систем країн Східної Європи Цінні папери України. 2009. № 11 (553). 19 берез. http://www.securities.org.ua/securities_paper/review.php?id=553&pub =3941 (дата звернення: 01.10.2021).

75. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.

76. Сандлер Д.М. Огляд сучасних систем пенсійного забезпечення. Київ : МНЖ, 2007. 112 с.

77. Сирота И.М. Все о пенсиях, пособиях, социальной защите граждан Украины: научно-практический комментарий и сборник нормативных актов. Харьков: Одиссей, 2004. 250 с.

78. Сільченко С.О. Практикум з пенсійного забезпечення: навч. посіб, Харків: НУ Юрид. акад. України ім. Я. Мудрого», 2013. 197 с.

79. Сільченко С. Правове регулювання пенсійної реформи, *Підприємництво, госп-во і право : наук.-практ. госп.-правов. журнал*. Київ, 2010. 248 с.

80. Советское пенсионное право / под ред. М.Л. Захарова. Москва : Юрид. лит., 1974. 432 с.

81. Сташків Б.І. Теорія права соціального забезпечення. Київ : Олан, 2005. 405 с.
82. Стеценко С.Г. Адміністративне право України: навч. посіб. Київ: Атіка, 2007. 624 с.
83. Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р, URL: <http://rada.gov.ua> (дата звернення: 01.10.2021).
84. Сучасний словник іншомовних слів / За ред. О. Семотюк. Харків : Ранок, 2007. 467 с.
85. Ткаченко Л.И. Спецпенсии в Украине: информация к размышлению. URL: <http://gazeta.zn.ua/finances/spetspensii-v-ukraine-informaciya-k-razmyshleniyu.html> (дата звернення: 01.10.2021).
86. Трудовое право: Энциклопедический словарь / гл. ред. С.А. Иванов. Москва : Советская энциклопедия. 1979. 118 с.
87. Українська Радянська Енциклопедія. Т. 8. Київ: Головна редакція Української Радянської Енциклопедії, 1982. 576 с.
88. Фогель Я.М. Право на пенсию и его гарантии: конспект лекций. Юрид. лит., 1972. 180 с.
89. Харитонов Л.І. Пенсійне забезпечення за сучасним законодавством України: проблеми вдосконалення. Харків : Право, 2013. 587 с.
90. Харкянен Л. Пенсійна система вимагає досконалого законодавства. *Віче*. 2002 № 2. С. 56-59
91. Шайхатдинов В.Ш. Право социального обеспечения Российской Федерации : учебное пособие. Екатеринбург, 1996. Вып. 1. 91 с.
92. Шевчук Н.В. Сучасний стан фінансового забезпечення пенсійної системи України в умовах реформування: Вісник ОГУ ім. І.І. Мечнікова : збір. наук. праць. Одеса, 2014. 576 с.
93. Шумна Л.П. Пенсійна система України: зміст та правове регулювання. Акт. пробл. держави і права: збір. наук. пр. 2007. 134 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 3.1.

Третій пріоритет на 2021 – 2022 рр.

Завдання:	
1. Підготовка та формування бюджету, кошторису та плану асигнувань Головного управління	Індикатор виконання: затверджено бюджет, кошторис та план асигнувань Головного управління Очікувані результати: своєчасно сформовані граничні обсяги показників бюджету Головного управління та лімітні довідки на фінансування адміністративних витрат; затверджений бюджет, кошторис та план асигнувань Головного управління Термін виконання: <i>в місячний термін після затвердження Кабінетом Міністрів України бюджету Пенсійного фонду України</i>
2. Забезпечення виконання планових показників з надходження до бюджету Пенсійного фонду України коштів, адміністрування яких здійснюють органи Фонду.	Індикатор виконання: 100 % виконання плану Очікувані результати: надходження коштів, адміністрування яких здійснюють органи Фонду, в повному обсязі за планових показників Термін виконання: <i>щомісяця</i>
3. Моніторинг погашення заборгованості зі сплати єдиного соціального внеску та відновлення страхового стажу застрахованих осіб.	Індикатор виконання: зменшення заборгованості від сплати єдиного соціального внеску та відновлення страхового стажу застрахованих осіб Очікувані результати: наповнення бюджету Фонду та зарахування страхового стажу застрахованим особам Термін виконання: <i>протягом року</i>
4. Забезпечення контролю за виконанням індикативних показників з	Індикатор виконання: сформовано інформаційно-аналітичні матеріали щодо виконання індикативних показників, доведених Міністерством фінансів України Очікувані результати:

надходження збору на обов'язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій.	надходження до загального фонду державного бюджету коштів, адміністрування яких здійснюють органи Фонду, в повному обсязі доведених показників Термін виконання: <i>щомісяця</i>
5. Забезпечення призначення пенсій та проведення їх перерахунків у зв'язку із змінами в законодавстві та за заявами у строки, визначені.	Індикатор виконання: призначення (перерахунки) пенсій з дотриманням термінів Очікувані результати: своєчасно проведені призначення та перерахунки пенсій Термін виконання: <i>постійно</i> законодавством
6. Проведення підготовчих технічних заходів для забезпечення переходу до централізованого фінансування виплати пенсій	Індикатор виконання: перехід до централізованого фінансування виплати пенсій Очікувані результати: скорочення термінів проходження коштів для виплати пенсій Термін виконання: <i>квітень</i>
7. Реалізація графіку запровадження виплати і доставки пенсій та грошової допомоги за виплатними квитанціями	Індикатор виконання: реалізовано виплати і доставки пенсій та грошової допомоги за виплатними квитанціями Очікувані результати: впроваджено електронний обмін інформацією по виплаті пенсій з оператором поштового зв'язку Термін виконання: <i>у визначені графіком строки</i>
8. Забезпечення виплати пенсій пенсіонерам іноземних держав, які постійно проживають в області.	Індикатор виконання: відсутні порушення строків виплати пенсій Очікувані результати: своєчасна виплата пенсій отримувачам послуг області, які проживають за кордоном, та виплата пенсій пенсіонерам іноземних держав, які проживають в області Термін виконання: <i>щокварталу</i>

<p>9. Моніторинг та аналіз показників виконання бюджету Пенсійного фонду України та факторів, що впливають на його виконання</p>	<p>Індикатор виконання: сформовано інформаційно-аналітичні матеріали Очікувані результати: забезпечено надходження коштів до бюджету Фонду у запланованих обсягах, своєчасного та у повному обсязі фінансування видатків Фонду Термін виконання: <i>щомісячно</i></p>
<p>10. Проведення аналізу динаміки фонду оплати праці відповідно до повноважень, визначених законодавством.</p>	<p>Індикатор виконання: сформовано інформаційно-аналітичні матеріали, надані пропозиції Пенсійному фонду України щодо шляхів наповнення бюджету Очікувані результати: підготовлені пропозиції щодо наповнення бюджету Фонду Термін виконання: <i>щокварталу</i></p>
<p>11. Узагальнення інформації щодо стану виконання міжнародних договорів, виконання яких забезпечує Головне управління, та визначення проблемних питань, які виникають під час їх реалізації.</p>	<p>Індикатор виконання: підготовлено пропозиції щодо внесення змін до положень міжнародних угод Очікувані результати: надано проекти змін до міжнародних договорів Термін виконання: <i>вересень</i></p>

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

Я, Кущевська Юлія Анатоліївна, 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 Yuiya210885@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Стандартизація обслуговування громадян в Пенсійному фонді України» 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;

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

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Кущевська Ю.А.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Чайка І.Ю.