

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

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

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ
ГРОМАДЯНАМ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ
УКРАЇНИ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2812-з-1 спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Ю.С. Кочубей

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Масюк О.П.

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

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи

_____ Т.І.Бутченко

« _____ » _____ 2023 року

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

Кочубей Юлії Сергіївні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Управління наданням публічних послуг громадянам
органами Пенсійного фонду України

керівник роботи Масюк Олег Петрович, д.філос.н., доцент,

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

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

2. Строк подання студентом роботи 6 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи: Про організацію прийому та обслуговування осіб,
які звертаються до органів Пенсійного фонду України: постанова Правління
Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1; Про загальнообов'язкове
державне пенсійне страхування: закон України від 09.07.2003 № 1058-IV (зі
змiнами та доповненнями); База даних «Законодавство України»/ВР України.
URL: <http://www.rada.gov.ua>; Вісник Пенсійного фонду України.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Дослідити історію розвитку обслуговування громадян у пенсійній сфері. 2. Висвітлити сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян. 3. Дослідити зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у надання публічних послуг. 4. Охарактеризувати сучасні стандарти надання послуг в Україні. 5. Висвітлити сучасний стан та проблеми обслуговування громадян. 6. Провести оцінку оптимізації роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання послуг. 7. Запропонувати шляхи розвитку пенсійного законодавства з питань надання публічних послуг.

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

9 рисунків, 1 таблиця

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання 10 травня 2023 року


КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

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

Студент _____ Ю.С.Кочубей

Керівник роботи _____ О.П. Масюк

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер  О.О. Широбокова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 87 сторінки, 90 позиції у списку літератури, 2 додатки.

ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН, ЕЛЕКТРОННІ РЕЄСТРИ, ВЕБПОРТАЛ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ, СУБСИДІЇ, ПІЛЬГИ, СОЦІАЛЬНЕ СТРАХУВАННЯ

Мета дослідження: полягає у дослідженні сучасного стану та перспектив розвитку надання публічних послуг органами Пенсійного фонду України.

Об'єкт дослідження: виступає сфера надання публічних послуг в системі Пенсійного фонду в сучасних умовах.

Предмет дослідження: особливості та механізми розвитку надання публічних послуг органами Пенсійного фонду України.

Методи дослідження: порівняльний, описовий, пізнавальний, відповідності, інформаційний, вторинна обробка даних та контент-аналіз.

Гіпотеза дослідження: перспективи розвитку надання публічних послуг органами Пенсійного фонду України з урахуванням нових тенденцій, об'єднання реєстрів баз даних та впровадження електронних послуг покращать доступність, прозорість та якість обслуговування громадян.

Висновки: 1. Система Пенсійного фонду має на меті вносити зміни для покращення надання публічних послуг, на доступність та прозорість системи та наближення інформативності до людей.

2. Сьогодні робота відділів обслуговування громадян працює згідно Стандартів надання послуг, сервісні центри відповідають потребам усіх ланок громадян. Це свідчить про готовність спеціалістів надати послуги для громадян якомога доступніше, якісно та інформативно.

3. За результатом дослідження гіпотеза підтверджена: Пенсійний фонд рухається в правильному напрямку – активно впроваджує технологій електронного урядування, автоматизацію процесів, надання послуг дистанційно (в електронному вигляді), тому має перспективи до покращення та підвищення якості надання публічних послуг.

Переклад з української мови англійською мовою
Translated from Ukrainian into English

SUMMARY

The qualification work consists of 87 pages, 90 items in the list of references, and 2 annexes.

PENSION PROVISION, SUPPLY OF PUBLIC SERVICES, SERVICE OF CITIZENS, ELECTRONIC REGISTERS, PENSION FUND WEB PORTAL, SUBSIDIES, BENEFITS, SOCIAL INSURANCE

The purpose of the study is to investigate the current state and prospects for the development of public service provision by the Pension Fund of Ukraine.

The object of the study is the sphere of public service provision in the system of the Pension Fund of Ukraine in modern conditions.

The subject of the study is the peculiarities and mechanisms of development of public service provision by the Pension Fund of Ukraine.

The research methods include comparative, descriptive, cognitive, correspondence, informational, secondary data processing and content analysis.

The research hypothesis: the prospects for the development of public service provision by the Pension Fund of Ukraine, considering new trends, the unification of database registers and the introduction of electronic services will improve the accessibility, transparency, and quality of service to citizens.

Conclusions: 1. The Pension Fund system aims to make changes to improve the provision of public services, accessibility and transparency of the system, and information awareness of people.

2. Nowadays, the citizens service departments operate in accordance with Service Provision Standards. Service centers meet the needs of all levels of citizens. This demonstrates the readiness of specialists to provide services to citizens in the most accessible, high-quality, and informative manner possible.

3. Based on the results of the study, the hypothesis is confirmed. The pension fund is moving in the right direction. It is actively implementing e-government technologies, process automation, and the provision of services remotely (in electronic form), so it has prospects for improving the quality of public service provision.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ	9
1.1. Стан розгляду теми «Управління наданням публічних послуг с сфері обслуговування громадян»	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «управління», «публічні послуги», «пенсійний фонд», «пенсійна система».....	14
1.3. Принципи та методи дослідження управління наданням публічних послуг громадян органами Пенсійного фонду України	20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....	27
2.1. Сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян ...	27
2.2. Зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у надання послуг	33
2.3. Характеристика сучасних стандартів надання публічних послуг в Україні	45
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....	53
3.1. Сучасний стан впровадження нових функцій в управління наданням публічних послуг пенсійним фондом.....	53
3.2. Оптимізація роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання публічних послуг	66
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	73
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В нинішніх реаліях Україна взяла швидкий темп модернізації усіх напрямків діяльності держави. І одним з найголовніших завдань соціально-економічної політики держави є ефективне функціонування систем, в тому числі пенсійного забезпечення, особливо в частині її осучаснення. В цьому напрямку рухається модернізація не тільки задля впровадження належних систем організаційних, правових та інших заходів недержавних і державних організацій, впливають на соціальну стабільність населення та впливатимуть на її підтримання, створенню гідних умов для зростання добробуту громадян, забезпечення високого рівня та якості життя, а й для впровадження нових, наповнених інформацією, реєстрів в електронному виді, що мають акумулювати інформацію та бази даних, що будуть використані навіть через багато років.

Пенсійне система є загальною частиною державної системи захисту населення і безумовно в соціальному контексті, вона характеризує ознаки цієї найвищої системи, що уособлює собою систему поєднаних грошових фондів, установ та різноманітних органів, видів та суб'єктів забезпечення та установчих правових актів.

Забезпечення пенсією є однією з найголовніших соціальних гарантій розвитку суспільства та стабільного життя, тому що охоплює інтереси всього населення країни, і працездатного населення і непрацездатного.

Особливість Пенсійного фонду України як центрального органу виконавчої влади є в тому, що має відмінності від інших державних органів та установ і вона є разом і фінансовою структурою, і соціальною. Для розвитку нашої країни як держави з високим рівнем соціальної захищеності необхідно перебудова та реформування всієї системи соціального захисту. Найголовнішими кроками цієї перебудови та реформування є те, що громадянин, його здоров'я та життя окреслені, як найвищою, тому кожний громадянин нашої країни має право на цей захист.

Проблемна ситуація дослідження полягає в ефективності управління наданням публічних послуг органами Пенсійного фонду України в сучасних умовах.

Об'єкт дослідження: сфера надання публічних послуг в системі Пенсійного фонду в сучасних умовах.

Предмет дослідження: особливості та механізми розвитку управління наданням публічних послуг органами Пенсійного фонду України.

Мета дослідження. Мета магістерського дослідження полягає у дослідженні управління наданням публічних послуг органами Пенсійного фонду України.

Досягнення мети стало можливим завдяки вирішенню наступних досліджуваних завдань:

- розглянути управління наданням публічних послуг в сфері обслуговування громадян;
- визначити основні поняття дослідження;
- розглянути основні принципи та методи дослідження управління наданням публічних послуг в сфері обслуговування громадян;
- розглянути діяльність та сутність центрів обслуговування громадян (сервісних центрів);
- дослідити зарубіжний досвід у надання послуг в сфері обслуговування громадян;
- охарактеризувати сучасні стандарти надання публічних послуг в Україні;
- висвітлити проблеми в сфері обслуговування громадян та їх сучасний стан;
- запропонувати шляхи покращення роботи пенсійної системи в частині надання існуючих та нових послуг.

Гіпотеза дослідження: перспективи розвитку надання публічних послуг органами Пенсійного фонду України з урахуванням нових тенденцій,

об'єднання реєстрів баз даних та впровадження електронних послуг покращать доступність, прозорість та якість обслуговування громадян.

Апробація дослідження. Дослідження було апробоване на VIII Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів і молодих учених «Соціальні технології миру, розбудови та державотворення у повоєнній Україні» 24 листопада 2023 року з темою: «Особливості публічної політики України в умовах викликів війни».

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та 2 додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

1.1. Стан розгляду теми «Управління наданням публічних послуг сфері обслуговування громадян»

Пенсійне забезпечення в нинішні часи змін мусить бути адекватною та динамічною до модернізації законодавчого середовища, і бути підготовленою до створення співпраць з соціальними партнерами – державою, суб'єктів господарювання, фізичних осіб, та налагоджувати ефективні механізми для забезпечення окремих верств населення, особливо фінансового забезпечення [63].

Пенсійна система з її головними складовими є головною підставою сучасного розвитку суспільства, так само як і першочергові елементи державних соціальних гарантій для населення. Тому потрібно розглянути її як основну частину соціальної функції держави і також як послідовність методів задоволення потреб соціально незахищених прошарків населення, які відповідно до законодавства мають право на отримання пенсійної виплати та інших соціальних благ[63].

Історично реформування надання публічних послуг почали впроваджувати починаючи з вересня 2000 року при затвердженні Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про проведення у Львівській області експерименту з призначення пенсій органами Пенсійного фонду України» [85], в 11 регіонах тоді здійснено передачу функцій призначення пенсій структурним підрозділам Пенсійного фонду від органів праці та соціального захисту населення». Це спричинило кардинальні зміни в розподілі обов'язків, які були покладені на фонд та вплинули на його подальшу діяльність [86].

Наступним етапом було - у січні 2002 року впровадження пробного періоду щодо призначення пенсії Пенсійним фондом України після підписання закону про розширення його на всю територію країни. Суть його полягала в поєднанні в структурі одного державного органу багатьох функцій, які пов'язані зі збором даних та коштів за допомогою системи персоніфікованого обліку, так само як і в частині фінансування пенсійних виплат [83]. Характерними рисами для періоду 2002 – 2003 роки стало впровадження новітніх заходів щодо проведення загальної пенсійної реформи. Виходячі з цього, можемо стверджувати, що пенсійна система є важливою складовою, що підтримує баланс соціальних стандартів та інтересів для населення.

З погляду М. Папієва, основою пенсійної системи є її інститути, їх можна розділити на дві групи: до першої відносяться комплекси ідеологічних принципів, встановлених норм права, процедур управління, правил правової поведінки та роз'яснювальна робота; до другої можна віднести сукупність державних об'єднань, фондів та інших суб'єктів громадянського суспільства, які забезпечують функціонування цієї системи, за допомогою формування звітності по сплаті страхових внесків [34].

Цитуючи В. Преснякова, В. Розенталя та В. Зотова та інститути, які розглядали це питання, можна зрозуміти, що «звичаї, традиції, правила та норми соціальної поведінки, згідно з якими люди діють у різних сферах життя суспільства (у тому числі – в пенсійній системі) саме через свою причетність до інститутів» [14, с. 45].

Нові закони активно ухвалюються, що є головним і досі – реформується пенсійна система. Важливим кроком було ухвалення Верховною Радою України у липні 2003 року Закон «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», а в подальшому цього ж самого року органами Пенсійного фонду було виконано велику підготовчу роботу щодо його впровадження.

Найголовнішим в цей час було те, що створена відповідна нормативно-правова база; проведена загальна інформаційно-роз'яснювальна робота; на базі цього заснована газета «Пенсійний кур'єр», як і наразі надає значну підтримку, в частині своєчасного поширення інформації серед громадян про всі зміни, які відбуваються у законодавстві та які послуги надає Пенсійний фонд [86].

В. Роїк [8] розглядає різні погляди та пропонує розбирати пенсійну систему не тільки як обов'язкові та додаткові пенсійні програми, але й обумовлює в її складі інші різноманітні системи, які необхідно змінювати та які дадуть можливість підтримувати рівень та стандарти життя населення пенсійного віку [8].

Має важливу думку О. Данилюк [6] стосовно розподілу пенсійної системи, яку він розкриває, як комплекс відносин і механізмів, різних інститутів, за допомогою яких накопичуються фінансові ресурси та розподіляються серед непрацездатного населення при виплаті пенсій.

Найдетальніший погляд на формування пенсійної системи виклав та надав свої пропозиції та роздуми Д. Ермаков [12], він зауважив про загальну систему, яка регулює створення та діяльність Пенсійних фондів, з якої фінансується та виплачуються пенсії, частково соціальні виплати населенню, організацію та управління всеукраїнського пенсійного забезпечення. Одні із найсуттєвіших змін сталися на початку 2000-х років коли у Пенсійному фонді України було створено та впроваджено систему персоніфікованого обліку відомостей у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, що не має аналогів та дала поштовх для осучаснення бази даних, яка працює і дотепер; акумульовано функції нарахування і виплати пенсій, що і наразі працюють у цих Фондах; запроваджено механізми впливу на боржників, створені комісії при районних адміністраціях, які розглядають питання, що виникають, а також налагодження контроль за виплатами та електронним режимом опрацювання даних, що пришвидшило обробку документів та розроблено пенсійне законодавство [86].

З метою покращення якості надання публічних послуг громадянам та надання детальних роз'яснень, стосовно законодавчих змін у системі пенсійного забезпечення розпочав роботу Контакт-центр Пенсійного фонду. В цей момент запроваджуються заходи з організаційно-технологічного модернізації Фонду. Було проведено впровадження нових програмних комплексів, оновлення технічної бази, забезпечено внутрішнє навчання спеціалістів [86].

З березня 2009 року, відповідно до постанови правління Пенсійного фонду, було спрощено добровільну участь громадян України, працюючих за кордоном, у солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування. Тоді ж розпочався пілотний проект запровадження нової системи надання послуг в органах Пенсійного фонду, яка мала на меті:

- поліпшення комфортності для одержувачів та покращення якості надання публічних послуг;
- спрощення процедури отримання та скорочення строків надання публічних послуг в органах Пенсійного фонду України;
- підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи й умови отримання публічних послуг [86].

Пенсійний фонд України сформувався в важливу складову фінансової та соціальної частини в державі, запрацювала злагоджена ланка виконавчого органу, його організаційний та кадровий потенціал.

Пілотний проект у 2009 році був успішно випробуваний на базі головного управління Фонду у Хмельницькій області. Це був перший етап модернізації сфери обслуговування громадян. Було проведено оснащення всіх управлінь Фонду інформаційними кіосками та створення Центральної бази даних одержувачів пенсій. Другим етапом стало відкриття в міських і районних управліннях залів обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна» [86].

Завдяки напрацюванням, визначених під час цього експерименту по модернізації системи обслуговування громадян, який був проведений в

Хмельницькій області у 2012 році, визначено порядок прийому та забезпечено обслуговування за принципом «єдиного вікна» на всій території України. Зокрема, з жовтня 2012 року почав роботу вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України за для поліпшення якості обслуговування громадян та впровадження нових технологій в системі електронного урядування соціальної сфери. Відтоді розпочалося зародження ініціативи стосовно впровадження єдиної централізованої бази даних усіх пенсіонерів країни та єдиної бази призначення пенсій [86].

Ключовою умовою реформування організації, яка полягає у вдосконаленні якісного, ефективного процесу надання публічних послуг Пенсійним фондом стала ідея - «сервісної єдиної держави».

Ухвалення Урядом ініційованої Пенсійним фондом Стратегії модернізації Пенсійного фонду України на період до 2020 року стало знаковою подією у 2016 року, так як визначила центральний напрямок поетапного руху Пенсійного фонду України до вдосконалення на наступні п'ять років [86].

Одночасно з цими змінами, які відбулися у пенсійному законодавстві в ці роки, впроваджуються заходи з удосконалення організаційної та функціональної структури у системі Пенсійного фонду України з використанням нових інформаційних технологій [86].

Весь цей експерименті призвів до нової для тих часів схема роботи, яка окреслила на меті створення електронної пенсійної справи пенсіонера та електронне пенсійне посвідчення, для автоматизованої роботи наявність робочого місця працівників Фонду. Саме ці запровадження мали на меті спростити доступ до бази даних, що надає можливість швидко, буквально за кілька хвилин створити довідку на запит пенсіонера. Передбачалося, що буде введений єдиний електронний звіт, який надає можливість передачі даних через мережу Інтернет за допомогою електронного цифрового підпису страхувальників [86].

Стратегія визначила основні напрями проведення модернізації у всіх абсолютно аспектах діяльності Фонду: і якості обслуговування громадян, і вдосконалення управління фінансовими ресурсами Фонду, і впровадження сучасних управлінських та інформаційних технологій, і скорочення адміністративних видатків, і забезпечення прозорості та відкритості в роботі Фонду. Тобто завдяки їй взято курс на впровадження європейських стандартів функціонування і надання послуг у пенсійній системі. Саме починаючи з 2016 року, робота Фонду була організована за принципами, визначеними у Стратегії, єдиний підхід до обслуговування громадян [86].

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «управління», «публічні послуги», «пенсійний фонд», «обслуговування громадян»

Зазвичай поняття «пенсійна система» розглядають як сукупність основних інститутів таких як правові, економічні, організаційні, а також, сукупність норм, які мають на меті матеріально забезпечувати громадян після досягнення пенсійного віку, виплачуючи їм пенсію [3].

Є різні погляди на це поняття, наприклад, С.М. Приліпко визначає так, що використання зміненої термінології є не випадковим явищем, це все поетапне створенням трирівневої пенсійної системи змішаного характеру, саме це постане головною частиною соціального захисту громадян [38].

На думку Е.М. Лібанова визначення «Система пенсійного забезпечення - як за професійним направленням, так і за гендерною ознакою залишається соціально несправедливою [25].

Вчений С.М. Приліпко зазначає, що термін «система пенсійного забезпечення» більш за все використовується в минулому, оскільки проведення реформи у 1991 році змінила об'єм охоплюючи його ширшою діяльністю, замість нього стали використовувати поняття «пенсійна система» у нормативній базі і людському середовищі [3].

Правовий аналіз визначень вчених приводить до можливості вказати, що обумовлення такої характерної риси пенсій, як їх без еквівалентність у праві соціального забезпечення, є спірним та викликає питання.

Науковий погляд на визначення пенсії дає змогу встановити його комплексний характер, які уособлюють загальні характеристики «пенсії» (за віком, по інвалідності, по втраті годувальника, вислуга років). У часи переходу до ринкових відносин, які тісно пов'язані з виникненням нових понять у праві соціального забезпечення, з'явився інтерес до пенсійної системи [32].

В сучасному вигляді термін пенсія – це грошове забезпечення, регулярні грошові виплати, що надаються громадянам при досягненні пенсійного віку, або у зв'язку з інвалідністю, чи по втраті годувальника [10].

Коли розглядаєш поняття «пенсія» частіше за все використовуєш визначення, що це забезпеченням матеріального блага для громадян при досягненні певного віку.

В історико-правовому контексті пенсії являли собою щомісячні грошові виплати за рахунок державного фінансування, які збиралися до основних фондів громадського споживання та передбачалися на певний стаж роботи, за інвалідністю, у разі старості, втрати трудового стажу. Годувальника, який визначався терміном суспільно корисної діяльності, у розмірах, що залежать від минулого заробітку працівника [28].

Саме визначення «пенсії» треба проводити з урахуванням розвитку, а також становлення системи пенсійного забезпечення, ще за минулих часів і яка майже ідентично успадкована Україною, задля впровадження єдиної системи матеріального забезпечення громадян.

У юридичній та науковій літературі приходять до думки, що для найбільш повного визначення загальних рис «пенсій», властивих будь-якому виду, необхідно подивитися на них з наступного погляду:

- здійснення виплат з Пенсійного фонду;
- державний і правовий характер;

- характеристика суб'єктного складу отримувачів пенсії;
- співмірність суми пенсії і заробітної плати;
- періодичність виплат;
- періодичність виплати пенсій тощо»;
- облік соціальних факторів та трудового вкладу громадян [24].

Зважаючи на детальний розгляд видів пенсій, можна констатувати, що за допомогою пенсійних виплат здійснюється найважливіше завдання держави – реалізація соціального захисту громадян.

Значення «пенсії» у науково-юридичній літературі розглядається, як за принципом диференційованого підходу до поняття цієї категорії в правовому ключі. Дослідниця Ю.В. Князькова визначає такі види як:

- пенсійна виплата з державного пенсійного страхування;
- державні соціальні пенсії»;
- пенсії з державного пенсійного забезпечення [18].

На думку дослідника, «пенсія» за державним забезпеченням розглядається як щомісячна грошова виплата з державного бюджету, яка призначається окремим категоріям осіб у зв'язку з встановленим законом терміном «роботи» у розмірі порівняно з колишнім заробітком (грошове забезпечення) [18]. Пенсія державного соціального страхування – щомісячна грошова виплата з бюджету Пенсійного фонду, що призначається громадянам, які мають страховий стаж певної тривалості, у розмірі, який можна порівняти з їх колишнім заробітком.

Як теоретико-правові критерії «диференціації» дослідник виділяє такі «чинники:

- категорії осіб, яким пенсія забезпечується з допомогою державного пенсійного забезпечення;
- умови призначення (наявність страхового стажу чи певного стажу роботи);
- розмір пенсії (він може залежати від минулих заробітків чи прожиткового мінімуму пенсіонера)»;

– джерела фінансування (пенсії за державним пенсійним страхуванням виплачуються з пенсійного фонду, пенсії двох інших видів – з рахунку державного бюджету);

- Соціальні пенсії (соціальні виплати, що надаються громадянам, які не мають права на пенсію першого або другого виду) [3].

Поняття щодо сутності «пенсій», які розглянула Л.М. Князькова, визначають такі види пенсій та кожне має своє визначення.

«Соціальна пенсія» є щомісячною виплатою матеріальної допомоги громадянам-інвалідам, які не мають страхового стажу. Метою цієї пенсії є надання фінансової допомоги особам, які не мають інших джерел прибутку [63].

Законодавство України встановлює кілька варіантів соціальної пенсії, що відрізняються підставами її нарахування:

- за станом здоров'я: інваліди з дитинства, діти-інваліди, інваліди всіх груп без жодного дня трудового стажу;

- по старості: жінки та чоловіки, які не мають достатнього стажу роботи або пенсійних балів для оформлення страхової пенсії (у разі неофіційного працевлаштування або з інших причин). Такий підхід дуже необхідний у контексті розвитку як державного пенсійного забезпечення країни, а й страхування. Аналогічну позицію висловлюють та інші українські вчені. Зокрема, вчені розглядають також страхування та державні пенсії та дають їм певну оцінку;

– за втратою годувальника: неповнолітні та студенти денної форми навчання ВНЗ у віці до 23 років, які залишилися без одного/ обох батьків [63].

Ще одне визначення «пенсії» – це щомісячна довгострокова виплата, яка призначається та виплачується громадянину у випадку настання інвалідності, пенсійного віку, втрати годувальника або вислуги років за рахунок коштів Пенсійного фонду України чи бюджетів інших рівнів та є основним джерелом доходу особи.

Головною ідеєю та метою пенсійної реформи – є встановлення та отримання на постійній основі, справедливо визначених пенсійних виплат – і сьогодні, і в майбутньому, бо людина чесно відпрацювала все життя на благо своєї країни, тому вона має гарантовано отримувати гідну пенсію [33].

Роботу над розширенням накопичувальної пенсійної системи недержавного пенсійного забезпечення Урядом продовжується в частині вдосконалення та модернізації пенсійної системи країни.

Серед особливостей поняття "пенсія", що відрізняють його від "виплат", можна виділити такі:

- джерелом фінансування є Пенсійний фонд України (за деякими винятками), який формується за рахунок страхових внесків усіх працюючих громадян, а також підприємств, установ та організацій;

- державна гарантія виплат за наявності відповідних обставин;

- забезпечення залежно від трудової діяльності (за винятком соціальних пенсій)";

- детальне регулювання в централізованому порядку умов та рівня забезпечення колишнього мінімального та максимального заробітку;

- недієздатність суб'єктів [45].

Слід зауважити на тому, що визначення пенсії та пенсійних виплат у соціальному забезпеченні є не тотожним, але їх сутність має на меті здійснення соціального захисту громадян. Саме тому визначні ознаки пенсії у праві соціального забезпечення надають змогу прослідкувати за виплатами та відокремлювати їх від інших виплат.

Знаки пенсій для: «Вчених перших років незалежної України:

- їхня оплата за рахунок спеціалізованого джерела;

- призначаються за певних законом умов (досягнення встановленого віку, настання інвалідності, втрата годувальника, наявність певного стажу роботи тощо);

- як правило, розраховуються із заробітної плати або іншого доходу;

- пенсії встановлюються з урахуванням стажу роботи громадян та соціальних факторів;
- виплата пенсій гарантується державою;
- оплата провадиться періодично (щомісяця);
- пенсії встановлюються з урахуванням стажу роботи громадян та соціальних факторів;
- пенсії є основним джерелом існування пенсіонерів - інвалідів» [31].

Використання та осучаснення інформаційних і управлінських технологій, єдиних стандартів якості обслуговування громадян повинні зробити надання послуг громадянам зручним і ефективним [33].

Закон України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" [45] визначив поняття "пенсія" як щомісячну пенсійну виплату в солідарній системі обов'язкового державного пенсійного страхування, яку застрахована особа має отримувати у разі досягнення пенсійного віку чи визнання її інвалідом, або інших умов передбачених цим Законом [45].

Отже, можна трактувати основні ознаки пенсії згідно із Законом України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [45]:

- дана виплата є саме в солідарній системі обов'язкового державного пенсійного страхування, оскільки виплати накопичувальної системи включають довічну пенсію та одноразову виплату;
- це грошова виплата, яка виплачується щомісяця протягом терміну, який вона призначена;
- "пенсія" є державною виплатою, оскільки призначається та виплачується державним органом (територіальним органом Пенсійного фонду) за рахунок внесків громадян або з Державного бюджету України;
- персональний платіж. Пенсія призначається конкретній особі виходячи з наявного страхового стажу та розміру отриманої ним заробітної плати;
- це довгостроковий платіж. Пенсія виплачується протягом строку, на який вона призначена: "пенсія за старістю" - довічно, пенсія у зв'язку із

втратою годувальника, "пенсія за інвалідністю" - на період встановлення інвалідності; наприклад, дітям померлого годувальника до досягнення ними 18-річного віку, а тим, хто навчається у вищому навчальному закладі, - до закінчення навчання, але не більш ніж до досягнення ними 23-річного віку [45].

«Визначення «особа похилого віку» вживається в Законі України 1058 у значенні, яке розкрито в Законі України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [45].

1.3. Принципи та методи дослідження управління наданням публічних послуг громадян органами Пенсійного фонду України

Наша країна повинна виконувати свою соціальну місію, яка передбачена ст. 3 Конституції України, тому що людина, її життя та здоров'я, честь і гідність визнаються в країні найвищою соціальною цінністю [20]. Ця місія використовується у державній соціальній політиці, як складовій державної політики. Реалізацію пенсійної політики здійснює Міністерство соціальної політики України, Пенсійний фонд України та недержавні пенсійні фонди.

У цьому ключі розглянемо бачення пенсійної системи України як організацію справедливого і надійного пенсійного забезпечення населення при настанні страхового випадку, досягнення європейських стандартів функціонування та надання публічних послуг, укріплення фінансової стабільності. Пенсійна система, згідно свого призначення, втілює сутність та ролі у виконанні соціальної функції держави, має мету, окреслює цілі та завдання державного управління у сфері пенсійного забезпечення країни [11].

Інформаційний підхід має великі стосовно дослідження структури інформаційних потоків (масивів, ресурсів, продуктів і послуг) та інформаційних потреб досліджуваної галузі через знання законів, функцій, ознак, властивостей, методів і засобів інформації як змісту повідомлень чи засобу соціальної комунікації (документної, інформаційної, когнітивної) [30].

Системний підхід надає можливість комплексно і різносторонньо дослідити всі складові, з яких формується та функціонує пенсійна система на сучасному етапі і виокремити у цьому процесі роль держави [64]. Саме держава відіграє головну роль в процесі розвитку і функціонуванні пенсійної системи, так як виступає органом управління, впроваджуючи комплекс заходів для майбутнього її розвитку і зміни балансу соціальних і економічних інтересів.

Метою в державному управлінні завжди є задоволення певної суспільної потреби, якої можна досягти за результатами продуманої та спланованої державно-управлінської діяльності. Згідно наукової літератури мета в державному управлінні має відповідати, чотирьом критеріям:

- соціально вмотивованою (відповідати потребам та інтересам людини);
- «бути об'єктивною (враховуючи об'єктивні закономірності та тенденції розвитку суспільства);
- системно організованою (мати відповідну логічну структуру, ієрархію)»;
- забезпеченою ресурсами (беручи до уваги реальні можливості) [11].

Виходячі з цього, для розкриття питання розвитку, з урахуванням різних критеріїв, соціальних ланок нам потрібно врахувати у роботі такі основні принципи пізнання, як описовий принцип, пізнавальний, принцип причинності, принцип об'єктивності, інформаційний та порівняльний принцип [68].

Почнемо з пізнавальний принципу. У методології відсутнє чітко окреслених меж, можливості його використання окреслені специфікою галузі [39].

Когнітивний або ж пізнавальний принцип пов'язаний із загально-філософською теорією пізнання і є методологічною базою для багатьох наук; також особливо він ефективний в поясненні провідного значення знання в поведінці індивіда, у вивченні динаміки науки та її співвідношення з суспільством. Слід не забувати, що для аналізу формування знання необхідне вивчення практичної і теоретичної частини в діяльності людини у співвідношенні з її соціальним аспектом. У ядрі досліджуваних проблем знаходиться людина як член соціуму, психологічний суб'єкт, представник етносу, мовна особа [39].

За принципом об'єктивності визначається, що дослідження повинно бути абсолютно безпристрасним. На його виконання не повинні впливати загальні враження про природу досліджуваного; симпатії або навпаки, антипатії, власний настрій чи стан [39]. Це може надати можливість сформулювати погляди на питання, що розглядаємо не враховуючи особисті вподобання.

Сучасне визначення принципу детермінізму розглядається за наявністю різних об'єктивно існуючих форм взаємопов'язаних явищ, значна кількість з яких виражаються у вигляді співвідношень, вони не мають безпосередньо причинного характеру, тобто на пряму не містять моменту породження одного іншим. Сюди входять функціональні залежності, просторові і тимчасові кореляції і т.д. [68].

Будучи загальнонауковим, принцип детермінізму створює побудову знання в конкретних науках. Детермінізм виступає у формі причинності як певна сукупності обставин, що передують у часі певній події і викликають її. Тобто, має місце зв'язок явищ і процесів, коли одне явище, процес (причина) за певних умов породжує, виробляє інше явище, процес (наслідок) [68].

Принцип причинності пов'язаний із принципами загального зв'язку й розвитку, він проявляється в одному з найважливіших видів зв'язку, такому як генетичний зв'язок явищ, в якій перше (причина) за певних умов породжує друге (наслідок). Причинність в частині пізнання має відкрити загальність явищ, неминучість породження одних іншими й так – нескінченно. Характеристикою причинності і із взаємодією, означає, що психічні явища, процеси й стани людини, психологія соціальних груп у сфері є вторинними утвореннями, причинно-обумовленими об'єктивною дійсністю, і відбиттям цієї дійсності [39].

Для роботи з осучаснення послуг треба розуміти причини поведінки людини при зверненні за послугами, бачити що спричинило наслідки, та запропонувати варіанти вирішення проблем. Цей принцип дає можливість проаналізувати різні категорії осіб, щодо позиції та задоволеності у внесення змін надання публічних послуг [39].

Для застосування будь-яких модернізацій спочатку треба вивчити категорії осіб, що відчують зміни на собі, даний принцип можливо врахувати при опрацюванні інформації, що спричинила потребу до змін.

Новим загальним та науковим методом є інформаційний підхід, суть якого в тому, що при вивченні будь-якого об'єкта, процесу чи явища в природі чи суспільстві в першу чергу, виявляються самі підходящі для нього інформаційні аспекти, що актуально у розрізі дослідження нашої теми [29].

Нові теоретичні знання бувають корисні для розвитку науки, але якщо вони не будуть орієнтуватися на колишні, то наука перестане бути цілісною. Це обумовлює принцип відповідності згідно наступності наукових теорій [68].

Пізнавальні можливості інформаційного підходу полягають у тому, що предмет дослідження вивчається у контексті інформації, її численних виявів [29]. Це прояви зацікавленості осіб, щодо публічних послуг, засоби інформації щодо отримання різновидів послуг та доступність до них.

Інформаційний підхід означає ефективне використання пізнавального потенціалу інформаційної діяльності, розглядає як сукупність процесів одержання, збирання, аналітико-синтетичної переробки, зберігання, пошуку та розповсюдження інформації (це можуть бути інші допоміжні процеси, які забезпечують загальні процеси), використовує комунікаційних посередників (соціальними інститутами або людьми, які виконують посередницькі функції між джерелом інформації (автором твору чи документом) та його споживачами [29]).

Принцип інформаційного підходу створений на основі універсальної, фундаментальної категорії; майже всі процеси та явища створені на базі інформаційної основи; інформація є носієм змісту всіх процесів, які відбуваються в природі та суспільстві; всі існуючі в природі та суспільстві взаємозв'язки мають інформаційний характер [29]. При будь-яких змінах, які зачіпають суспільство використовують саме цей принцип.

Ще одним етапом дослідження є вторинна обробка даних, яка допускає використання операцій щодо порівняння, узагальнення та ін. для виявлення розходження, подібності, визначення однорідного, типового, одиничного, а також побудова висновків і оцінку можливості їхнього поширення [60]. Для виявлення рівню зацікавленості соціальних груп, сильних та слабких сторін видів послуг підходить саме цей метод, який буде враховано при опрацюванні даних аналітичного звіту.

Можна застосовувати два основних типи контент-аналізу - це кількісний і якісний. Якісний аналіз пов'язаний з фіксуванням нетривіальних висловлювань, мовних інтонацій з розумінням цінності змісту повідомлення. В свою чергу кількісний аналіз націлений на виявлення частоти окремих тем, слів або символів, що містяться у тексті [20].

В нашому дослідженні будемо використовувати статистичний аналіз, що підходить для надання детального інформаційного роз'яснення у сфері надання публічних послуг органами Пенсійного фонду.

Популярність контент-аналізу полягає на тому, що саме цей метод дозволяє виміряти людську поведінку (якщо вважати, що вербальна поведінка є її формою).

Предметом контент-аналізу можуть бути внутрішні закономірності самого об'єкта дослідження та проблеми соціальної дійсності, котрі висловлюються чи навпаки приховуються у документах [23]. Наприклад, це може бути проведена робота щодо опрацювання інформації, які саме вікові групи володіють інформацією в повній мірі, щодо електронних послуг Пенсійного фонду, а які обирають звичний спосіб отримання консультацій при особистому прийомі.

Контент-аналіз вимірює не те, що люди говорять, що зробили чи зроблять, а те, що вони справді зробили, на відміну від опитувань [23]. Це дасть змогу з'ясувати на якій соціальні групи направлено осучаснення системи надання публічних послуг, кого саме це цікавить чи стосується, кому це буде в нагоді, а які групи взагалі не підтримуються електронні сервіси.

У процесі опрацювання літератури та наукової інформації були застосовані принципи пізнання, як принцип інформаційний, принцип об'єктивності, описовий принцип, пізнавальний, принцип причинності та порівняльний принцип – для визначення стану та рівня надання публічних послуг в минулих роках, які такі що відбулись зараз або що необхідно зробити органам Пенсійного фонду України.

Під час написання роботи враховано основні поняття, що завжди застосовуються у роботі фонду. Це такі як пенсія, соціальна пенсія, публічні послуги, отримувачі послуг, та інші.

У першому розділі ми розглядали напрямки Пенсійного фонду, починаючи з Незалежності та з часів створення. Вони мають на меті покращення фінансового становища осіб, які досягли пенсійного віку, що потребує вносити зміни для покращення до реформування пенсійної системи, а також з погляду на поліпшення надання публічних послуг, на доступність

та прозорість системи та наближення інформативності до людей. Це ми можемо прослідкувати в історії становлення Фонду.

Якщо підвести підсумки, то можна зауважити, що на протязі цих років, Пенсійний фонд ставив собі мету покращити життя громадян, за допомогою фінансової підтримки у вигляді виплати пенсій, та кожного дня робота Фонду була направлена на покращення умов надання публічних послуг, що не завжди викликало схвалення людей. Проте, зроблені значні кроки щодо впровадження реєстру застрахованих осіб, накопичення страхового стажу та заробітної плати з 2000 років та прийняття основного Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», яким переглянуто більш справедливі формули розрахунку та умови призначення пенсії.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

2.1. Сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян

Пенсійний фонд має на меті захист прав людей на гідне пенсійне забезпечення, задля цього створений та ведеться облік стажу згідно сплачених роботодавцями внесків, створює можливість громадянину контролювати цю інформацію, в певних частинах доповнювати та уточнювати [35].

Можна сказати, що Пенсійний фонд України на теперішній час – це найбільший сервісний центр, який обслуговує населення різної вікової категорії.

До дня повномасштабного вторгнення на територію України у Запорізькій області працювало 17 сервісних центрів, на сьогодні їх кількість складає 9 (з урахуванням відділу обслуговування громадян військовослужбовців та прирівняних до них осіб), що надають повний спектр послуг передбачених у Пенсійному фонду України.

Щодо роботи сервісних центрів можна сказати, що створені належні умови щодо реалізації права людей на кваліфікований та об'єктивний розгляд звернень, пропрацьовано забезпечення якісного та вільного доступу громадян до отримання різних видів публічних послуг задля задоволення правомірних вимог відвідувачів, не припиняється робота щодо підвищення професійності спеціалістів під час виконання функціональних обов'язків та відчуття відповідальності.

На нарадах при начальнику управління розглядається стан роботи зі зверненнями громадян з метою покращення якості розгляду звернень населення.

«Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України», регламентоване Постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 [54], визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до територіальних органів Пенсійного фонду України, у тому числі за допомогою засобів телекомунікації, відповідно до вимог Законів України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [45], «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [51].

Також робота відділів закріплена Заходами щодо забезпечення виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [53].

Виконання обов'язків відповідно до Положень та вищезазначеного Указу перебувають на постійному контролі.

Під час здійснення прийому та обслуговування особи користуються правами, передбаченими Законами України «Про звернення громадян» [52], «Про захист персональних даних» [50], «Про доступ до публічної інформації» [44], законодавством про пенсійне забезпечення, законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини.

Під час здійснення прийому та обслуговування осіб, яким надаються публічні послуги органами Пенсійного фонду державні службовці повинні дотримуватись наступних принципів:

- компетентність та ефективність;

- додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги, надання послуги на базі централізованих інформаційних технологій незалежно від місця взяття його на облік (проживання, перебування на обліку);
- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- своєчасність та якість;
- інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги;
- нерозголошення інформації, повідомленої особою, яка звертається за отриманням послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством [54].

Органи Пенсійного фонду зобов'язані:

- надавати безоплатно будь-якій особі, в тому числі пільговикам, одержувачам житлової субсидії, постраждалим учасникам масових акцій громадського протесту та членам їх сімей, підприємствам та організаціям, що надають послуги, які звертаються до органу Пенсійного фонду безпосередньо або за допомогою засобів комунікації, з питань, що належать до компетенції органів Пенсійного фонду, консультації в усній та письмовій формі щодо застосування законодавства про пенсійне забезпечення, призначення житлової субсидії, пільг, здійснення страхових виплат, обліку осіб, що підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, їх прав та обов'язків, порядку сплати страхових внесків, заповнення звітності та інших питань;
- надавати на вимогу застрахованої особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;

- об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;
- забезпечувати реалізацію передбачених законодавством прав осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду;
- повідомляти осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення;
- не допускати безпідставної передачі звернень іншим органам;
- забезпечити (за потреби) проведення прийому осіб із залученням фахівців, що володіють мовою жестів [54].

Особи, що звертаються до органів Пенсійного фонду, мають право:

- звертатися до органів Пенсійного фонду особисто або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку;
- одержати відповідь про результати розгляду звернення в обраний ними спосіб (усно, в письмовій та/або електронній формі, шляхом СМС-повідомлення);
- ознайомлюватися з даними, що містяться в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги, та у разі незгоди з ними звертатися письмово до органу Пенсійного фонду про їх виправлення;
- ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи (отримувати виписку з розпорядження про призначення (перерахунок) пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі), справи одержувача житлової субсидії, справи одержувача пільг, справи пільговика, справи про страхові виплати, отримувати виписку з рішень (розпоряджень, постанов) про призначення (перерахунок) пенсії/ житлової субсидії / пільги, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі / справі одержувача житлової субсидії / справі пільговика / справі про страхові виплати;

- безоплатно отримувати інформацію про особу, що обробляється Пенсійним фондом;
- отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне соціальне страхування, загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, щодо призначення житлової субсидії та надання пільг, у тому числі щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи [54].

Приєм та обслуговування громадян, які звертаються до Головного управління, забезпечується відділами обслуговування громадян (сервісними центрами), прийом проводиться за принципом «єдиного вікна» протягом робочого часу без поділу за зональним, дільничним принципом в межах території України.

Забезпечення європейських стандартів роботи та надання послуг, зміцнення фінансової стабільності, підвищення прозорості діяльності Пенсійного фонду, а також оптимізація адміністративних витрат – такою є мета Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, затверджений наказом Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2010 р. № 672-р [58].

Задля зменшення кількості звернень людей до управління та запобігання випадків можливих повторних звернень в відділі обслуговування у щоденному режимі функціонує «гаряча» телефонна лінія.

«Гаряча лінія» – механізм комунікації Пенсійного фонду з громадянами, яка дозволяє оперативно реагувати на проблемні питання, що порушуються у зверненнях громадян.

В Запорізькій області як і в кожній іншій області на території України існує «гаряча лінія» з чотирма напрямленнями. Після набирання робіт пропонує обрати необхідний варіант для з'єднання. В нашому випадку це: 1- відділ обслуговування громадян військових пенсіонерів; 2 - відділ обслуговування громадян цивільних пенсіонерів; 3- відділ з питань субсидії та пільг; 4 - питання соціального страхування, виплата лікарняних.

Для того, щоб швидко та якісно вирішити питань з яким звернувся громадянин, робочі місця співробітників сервісного центру обладнані необхідною комп'ютерною технікою, що здійснює відео, аудіо фіксація проведення прийому.

Також обладнана зона очікування, де розташовані відповідні інформаційні стенди, на яких виставлено графіки прийому громадян керівництвом Пенсійного фонду України та управління, номери телефонів «гарячих» ліній, інформація про останні зміни пенсійного законодавства, зразки бланків, перелік та умови надання послуг, буклети [54].

Обслуговування громадян відбувається стаціонарно – в обладнаних приміщеннях органів Пенсійного фонду; також це може бути виїзний прийом або віддалене робоче місце, наприклад обладнане в приміщенні центру надання адміністративних, соціальних послуг, територіальної громади, або інших приміщеннях; дистанційно; шляхом надання електронних послуг, у тому числі через вебпортал.

Зазвичай вікова категорія відвідувачів сервісних центрів становить особи віком за 50 років. Проте, з останніми змінами та переданими повноваженнями вікова категорія відвідувачів значно знизилась до віку 25+.

Усі спеціалісти відділу обслуговування громадян (сервісного центру) повинні дотримуватись вимог згідно схем дій спеціалістів, незалежно від місця надання послуг (див. Додаток А).

Також Пенсійним фондом передбачено організацію виїзного прийому та надання послуг на віддалених робочих місцях (визначено графік, погоджується в який день та в який час буде здійснено прийом, встановлюються інформативні таблички, ознайомитись з графіком можна на сайті).

В незалежності від місця реєстрації або проживання особи обслуговування відбувається в найближчому сервісному центрі з питань щодо призначення, перерахунку пенсії, оформлення виплати допомоги на поховання чи отриманням недоотриманої пенсії померлого родича, запитом

для видачі довідок форм ОК-5, ОК-7, про трудовий та страховий стаж, консультації та оформлення соціальних виплат у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та загальнообов'язкового державного соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, наданням житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрепленого газу здійснюються прийом та обслуговування.

Найчастіше звертаються громадяни, які цікавляться змінами до законодавства та розрахунку їх пенсії, субсидії чи пільги. В меншій мірі щодо листків непрацездатності та документів, що є підставою для їх формування, на базі інформації, що міститься в електронних системах та реєстрах.

Виходячі з вищезазначеного, можна підвести підсумок, що створені належні умови для надання публічних послуг відвідувачам сервісних центрів: обладнані робочі місця для швидкого та зручного надання інформації; обладнані зони очікування, які мають необхідну роз'яснювальну інформацію у вигляді стендів, буклетів тощо; діє «гаряча лінія» для отримання консультації без відвідування сервісного центру; виїзді прийоми та інше. Всі ці заходи регламентовані діючим законодавством та забезпечують високий рівень надання послуг громадянам різної вікової категорії щодо різноманітних питань.

2.2. Зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у наданні послуг

Окрему увагу привертає проблема входження України до європейського єдиного ринку цифрових послуг, про що є численні дослідження, які знайшли своє відбиття у працях вітчизняних науковців останніх років.

В адміністративно-правовій доктрині країн європейського союзу не виділяють окремого правового інституту, такого як адмінпослуга. Різні діячі держав-членів європейського союзу для позначення сфери надання послуг населенню використовують поняття «публічні послуги» (на основі публічної власності надаються для задоволення публічного інтересу) [81].

Питання надання публічних послуг населенню в країнах ЄС є важливим завданням, регулювання якого включено до законодавства ЄС, зокрема до Договору про функціонування ЄС та до Протоколу №26 «Про послуги загального інтересу» [81]. Згідно цього у країнах ЄС впроваджено відповідну правову базу, створені концепції та програми, які визначають та закріплюють стандарти якості їх надання, визначають загальні засади діяльності публічних органів щодо надання послуг населенню.

Правове регулювання надання публічних послуг у закордонних країнах здійснюється не тільки процесів надання послуг, але і застосовується щодо всього спектру адміністративно-процедурних відносин.

Ідея публічного управління як системи, спрямованої на надання послуг населенню, викладено у спеціальних нормативних актах. Так, у Німеччині, Австрії, Швейцарії діють закони про адміністративні процедури, у Фінляндії – Акт із загального адміністративного права, у Швеції – Закон про публічне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, у Чехії – Кодекс адміністративних процедур, у Литві – Закон про публічне адміністрування тощо [81].

Новітнім напрямком реформування системи надання електронних послуг у ЄС є створення єдиного цифрового ринку публічних послуг.

Акумуляування міжнародного досвіду регламентації і регулювання процедур і процесів надання владою якісних послуг громадянам показує, що вони досі є і будуть об'єктом особливої уваги всіх сучасних держав, а в останні роки також інтенсивно впроваджуються й урядами держав, що рухаються в напрямку розвитку.

Особливою рисою законодавства європейських країн є абсолютне право людини на оскарження рішень суб'єктів публічної адміністрації; різниця між публічними послугами і послугам приватного сектору зменшується; запровадження децентралізації та делегування прав для прийняття рішень органам місцевого самоврядування. Окрім органів публічної влади, суб'єктами надання публічних послуг можуть виступати приватні установи через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності [81].

Ринок публічних е-послуг у країнах ЄС стрімко розвивається, головними завданнями на сьогодні є забезпечення сумісності між системами надання публічних е-послуг різних країн-членів, це передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради «Про електронні ідентифікаційні та довірчі послуги для здійснення електронних транзакцій на внутрішньому ринку, Рішенням Європейського парламенту та Ради «Про створення програми сумісності рішень і загальних рамок для європейських публічних адміністрацій, підприємств і громадян (ISA2 програм) в якості засобу для модернізації публічного сектору».

Також створена та запущена програма «STORK: полегшення життя, більш безпечні публічні послуги», яка з урахуванням технології ID-ідентифікації, вона є доступною в кожній країні ЄС та забезпечує систематизацію даних згідно із загальноприйнятою технічною та юридичною схемами, що забезпечує розуміння між користувачами [81].

Різниця між європейським від українським досвідом у сфері надання послуг є: більш розширений спектр послуг (крім адміністративних); надання комунальних послуг, послуг соціального забезпечення; більш осучаснена організація роботи суб'єктів надання послуг на основі е-документообігу та інтеграції різних інформаційних систем; створення сервісів «точки одного контакту»; загальне використання е-форми надання послуг.

З розвитком сучасних технологій у світі більшість розвинених країн намагається впорядкувати інформацію, яка зберігається в паперовому

вигляді, це можливо тільки за допомогою електронних реєстрів. Це є основою для впровадження систем реєстрів, які мають на меті запобігання дублювання інформації та надання певним державним структурам і особам, залучених до процесів прийняття певних рішень, можливості доступу до найповнішого обсягу інформації, яка необхідна для їхнього функціонування. Людям наявність реєстрів спрощує процедуру звернення до державним органів по різні довідки і сертифікати [81, с. 29].

Правовий статус найрозвиненіших пенсійних систем інших країн, їх фінансові можливості суттєво відрізняються по причині різного рівня розвитку економіки, менталітету населення, культурних традицій тощо. Сучасна Україна, для покращення умов надання послуг усім громадянам незалежно від місцезнаходження, чи у великому мегаполісі чи у невеликій територіальній громаді, повинна діяти враховуючи аналізу існуючих пенсійних систем інших країн та їх впровадженням сучасних тенденцій та запитів сучасності. [3].

Найголовнішим принципом введення реєстрів є те, що всі відповідні дані заносять до реєстру тоді, коли вони виникають, і лише з цього приводу. Найбільша перевага хорошої системи реєстрації полягає в тому, що потреба в обробленні обмежується тими одиницями й атрибутами, які фактично змінилися. Чим стабільніші дані, що містяться в реєстрі, тим менше зусиль потрібно для його обслуговування.

Те що кожна одиницю у реєстрі можна ідентифікувати, що звичайно здійснюють за допомогою ідентифікаційних кодів (ключів) є ключовою рисою реєстру тих самих реєстрів.

Так як адміністративні реєстри ведуться першочергово для адміністративних цілей, тому змінні показники та одиниці, реквізити, поля інші атрибути у них описуються відповідно до адміністративних правил та вимог. До деяких базових реєстрів та адміністративних джерел, що можуть бути використані для отримання інформації про фізичних осіб, експерти ООН відносять реєстри:

- підприємств (базовий);
- населення (базовий реєстр, що містить атрибути: народження, смерть, шлюб та міграція);
- соціальних послуг;
- будівель та житлових будинків, або адресний (базовий);
- студентів;
- оподаткування;
- шукачів роботи;
- зайнятості;
- пенсійний.

До найбільш розвинених у сфері розвитку та впровадження систем реєстрів, на думку міжнародних організацій, відносять Норвегію, Нідерланди, Данію, Швецію, Ісландію, Фінляндію. Багатий досвід упровадження ефективної системи реєстрів має й Естонія, якій вдалося за короткий час створити повноцінну систему електронного уряду (e-government), що ґрунтується на реєстрах [81, с. 32].

На підставі досліджень консалтингових компаній Mercer та CFA Institute, складено рейтинг найуспішніших пенсійних систем світу, лідируючі місця очолюють країни «класичного Заходу»: Нідерланди, Данія та Австралія. Далі ідуть Швеція, Норвегія, Швейцарія та Німеччина. Основна характеристика пенсійних систем цих країн – багаторівневий устрій, зазначають аналітики Mercer. Зазвичай пенсійне забезпечення працює одночасно на трьох рівнях. Перший – державний чи солідарний (виплата базової пенсії). Другий – професійний чи приватний (обов'язкові внески до пенсійних фондів залежно від учасників системи). Третій рівень – добровільний.

Ще 1883 року в Німеччині було запроваджено медичне страхування, 1886 – страхування від нещасних випадків, а 1889-го – по інвалідності та пенсійне страхування. Це привело до створення пенсійної системи, якою

спільно керували працедавці та працівники, а держава відігравала роль лише фінансового посередника.

Сьогодні у Німеччині діє трирівнева пенсійна система. Перший ступінь – державна пенсія (солідарна), обов’язкова для всіх найманих працівників, чий робочі місця підлягають обов’язковому пенсійному страхуванню. Її майбутній розмір залежить від зарплати та стажу (тривалості сплати внесків). Державна пенсія становить основний кістяк майбутньої пенсії і зазвичай може забезпечити її одержувачу звичний і комфортний рівень життя.

Другий ступінь – так звана виробнича, або корпоративна пенсія. Такі пенсії у свою чергу діляться на пенсію для працівників державного сектору та для співробітників великих приватних компаній, які потрапляють до сфери контролю відповідних профспілок. У такому разі роботодавець зазвичай бере на себе всі турботи щодо оформлення цього виду пенсії та в більшості випадків самостійно утримує пенсійні внески із зарплати працівника, за що натомість отримує від держави податкові послаблення та пільги, а від співробітників – лояльність і велику прихильність до свого робочого місця на роки вперед.

Третій ступінь – приватне (добровільне) пенсійне страхування. Будь-який мешканець Німеччини будь-якої миті може почати робити відрахування до приватного пенсійного фонду, щоб забезпечити додаткову подушку фінансової безпеки у старості.

Як ми бачимо, пенсійна система Німеччини багато в чому схожа на українську. Можна виділити дві принципові різниці. Одна з них стосується другого рівня. Накопичувальна система у нас так і не запрацювала. До того ж модель, яку в Україні планують запровадити, відрізняється від так званих німецьких виробничих пенсій. Друга велика відмінність – в Україні не існує показника, схожого на вартість пенсійного бала, який підставляється у формулу розрахунку залежно від економічної ситуації в країні. До ще однієї відмінності можна віднести відсутність в Україні базового пенсійного доходу.

Проте є і чимало подібного: спецпенсії, багаті і бідні пенсіонери, менші розміри пенсії жінок у порівнянні з чоловіками, більші пенсії громадян східних регіонів на протилежності західним. Є і постійні реформи, і намагання викрутитися зі складних економічних ситуацій шляхом перерозподілу податків або єдиного соціального внеску в той чи інший бік [79].

У створено декілька основним реєстрів у соціальній сфері: реєстр статистики виплат, реєстр статистики доходів, реєстр соціальних пенсій, реєстр статистики допомоги при захворюваннях, реєстр пенсійної статистики [80].

Реєстр соціальних пенсій, за який відповідає Національна рада соціальних звернень, зберігає в собі інформацію про соціальні умови, здоров'я та правову систему. Має наповнення приблизно 200 тис. спостережень із даними про саму справу, ще і має інформацію про претендентів на отримання пенсії (ідентифікаційний номер особи, громадянство, дохід, муніципалітет, сімейний стан, дохід партнера, кількість дітей, зайнятість, посада та тип компанії, в якій працювала особа). В кінці кожного кварталу ці дані оновлюються для того, щоб врахувати рішення, прийняті протягом попереднього кварталу. Період охоплення від 1996 р. [80, с. 33].

Статистика Данії відповідає за базу даних пенсійної статистики, в якій містить інформацію про всіх отримувачів соціальної пенсії, отримувачів державної пенсії віком від 67 років, а також отримувачів дострокової пенсії або допомоги по інвалідності віком 18 – 66 років. Дані в цьому реєстрі оновлюються щорічно та класифікуються за віком, статтю, типом пенсії, сімейним станом, мешканцями будинків для літніх людей, округом і муніципалітетом, а також виплаченою сумою [80, с. 34].

Пенсійна статистика може відслідковуватися до 1970 р. Інформація починаючи з 1983 р. стосовно пенсій базується на Реєстрі пенсійної статистики.

У Швеції вік, в якому роботодавці зможуть розривати контракти з літніми працівниками відповідно до Закону про захист зайнятості – так званий вік обов’язкового виходу на пенсію – було підвищено з 67 до 68 років у 2020 році і 69 у 2023 році.

Польща запровадила новий професійний пенсійний план із визначеними внесками з автоматичним нарахуванням, який заповнить частину прогалини, що з’явилась після ліквідації багатоступеневої пенсійної системи 2014 року. Литва перетворила раніше добровільну накопичувальну пенсійну систему, запроваджену 2004 року, на схему автоматичного зарахування для працівників молодше 40 років.

В липні 2019 року Європейський союз заснував програму добровільних пенсійних накопичень (Загальноєвропейський персональний пенсійний продукт), щоб збільшити пенсійні накопичення і зміцнити ринки капіталу в усьому ЄС. Програма надає можливість резидентам ЄС брати участь в індивідуальних облікових записах, які регулюються одними і тими самими основними правилами і можуть використовуватися у всіх країнах-членах [84, с. 40].

Розпорядником Пенсійного реєстру (Pension Register Data) у Фінляндії є Центр пенсійного забезпечення Фінляндії.

Уповноважені постачальники пенсій, керівні органами влади, інші користувачі соціального забезпечення та соціального страхування, науково-дослідні та освітні установи, особи, застраховані за актами пенсійного забезпечення, пов’язані з заробітком, страхувальники та ЗМІ являються клієнтами Центр пенсійного забезпечення.

Центр пенсійного забезпечення є реєстратором інформації про прибутки та нарахування, які пов’язані із заробітною платою, отриманих від само зайнятих і фермерів, загальновиробничих пенсійних фондів, страхувальників певних компаній, щодо осіб, застрахованих згідно з законом про пенсію моряка, та за періоди неотримання заробітної плати. Приватні та

державні пенсійні фонди акумулюють дані про нарахування пенсій у спільному реєстрі заробітної плати й нарахувань [80, с. 34].

Від імені уповноважених пенсійних фондів і Центру пенсійного забезпечення Реєстр доходів і нарахувань веде компанія Arek Oy. Вона також несе технічну відповідальність за інші реєстри, наприклад:

- реєстр осіб;
- реєстр заяв на пенсії, отриманих через сайт центру;
- роботодавців і страховиків;
- пенсійний реєстр;
- реєстр заявок на отримання пенсій;
- реєстр для управління справами;
- реєстр персональних даних для пенсій, які отримуються з-за кордону.

Одним із основних завдань Центру є нагляд за організацією пенсійного страхування для своїх працівників і себе роботодавцями. Дані реєстр Центру пенсійного забезпечення зберігаються в окремих базах даних. Якщо роботодавець або само зайнята особа відмовляються від страхування, центр здійснює страхування у одного з уповноважених пенсійних фондів від імені та за рахунок роботодавця або само зайнятої особи (примусове страхування) [80, с.34].

Очолують рейтинг країн з найрозвиненішою пенсійною системою Нідерланди, їх пенсіонери отримують біля 80% попереднього заробітку після закінчення трудової діяльності.

Сумісно профспілками та роботодавцями було укладено угоду про реформу пенсійної системи, якою передбачено тимчасове призупинення підвищення пенсійного віку, ця угода підписана в Нідерландах в червні 2019 року. Згідно неї пенсійний вік становитиме 66 років і 4 місяці до 2021 року. У 2024-му відбудеться зростання та вік досягне 67 років. Зростання уповільниться після 2024 року, проте цю частину угоди все ще має схвалити парламент. Зв'язок між пенсійним віком буде не річним збільшенням

очікуваної тривалості життя у віці 65 років, очікуваною тривалістю життя буде обмежено 8-місячним [84, с. 37].

Фонд, що керує Пенсійним реєстром є стабільним з 2008 р. та є головним мережевим партнером. Це дозволяє всім учасникам системи пенсійного забезпечення обмінюватися та досліджувати інформацію, спонукає до спілкування. Незважаючи на коригування пенсійних реформ щодо вирішення питань фінансування, фонд має встановлене законодавством завдання – забезпечення громадянам реалізації їхніх пенсійних прав щодо отримання доступної інформації про свою пенсію та можливі у майбутньому дії для її підвищення.

Після укладання угоди у 2019 року між профспілками, організаціями роботодавців та урядом планувалося до 2022 року провести капітальний ремонт системи професійних пенсій, спрямований на: обмеження підвищення пенсійного віку при збереженні зв'язку з очікуваною тривалістю життя, введення додаткових елементів з встановленими внесками (ОС) у трудову пенсію і введення особливих правил для людей, що виконують важку роботу. Для того щоб понизити адміністративні витрати для постачальників пенсійних виплат, у Нідерландах створили нові пенсійні правила в професійних схемах, за допомогою яких можливо автоматично, як у разі зміни роботодавця і пенсії, надавати права учасників, що мають обмежені пенсійні права, безпосередньо новому постачальнику пенсій [84, с. 48].

Підхід, який обрали Нідерланди - збільшення пенсійного віку в середньостроковій перспективі і планують вибрати більш повільний темп у довгостроковій перспективі. Це дасть змогу уникнути ситуації, що всі збільшення тривалості життя переростають у збільшення пенсійного віку. Це питання викликає обурення серед населення, тому уряд генерує нові підходи до ситуації, що склалася.

Громадянин може «створити» права на іншу пенсію, крім базової, наприклад, через роботодавця або через власне приватне пенсійне

страхування. Людина, яка певний час проживала та працювала в Нідерландах може отримати право на пенсію до 100% AOW.

Більшість місцевих жителів отримують декілька пенсій за умови відсутності жодної іншої пенсії, окрім AOW, і вона не може отримати повну пенсію AOW (наприклад, якщо частину працездатного віку вона перебувала за кордоном, то тоді за кожний рік віднімається 2% пенсії), є ймовірність отримати надбавку (доплату – AIO).

Спеціальний веб-сайт «Мій пенсійний рахунок» був створений та запущений в роботу у 2011 році. За допомогою одного цифрового входу можна особі отримати всю інформацію про його пенсійні нарахування, що надійшли від пенсійних фондів і пенсійних страховиків, так само як і розрахунок майбутньої державної пенсії.

Міністерство соціальних питань і зайнятості Нідерландів адмініструє Пенсійний реєстр [80, с. 35].

Згідно інформацією на сайті HR-kiosk.ni у страхових схемах беруть участь приблизно 700 пенсійних фондів і страховиків. За допомоги ідентифікаційного номера особи (BSN) або сервісу DigiD можна отримати доступ до своїх даних. На початковому етапі його створення ще вводилась інформація про AOW і колективні пенсійні схеми.

Створення великих обсягів інформації та розвиток інформаційних технологій одночасно вимагали і забезпечували можливість виконати поставлених завдання.

Були створені сценарії для можливості розрахунку розмір майбутньої пенсії за двома сценаріями (негативним і позитивним) для усіх пенсійних виплат з жовтня 2019 року. На сайті можна переглянути розмір Нідерландської базової державної пенсії (AOW), вона призначається після досягнення пенсійного віку Розмір цієї виплати залежить від того скільки років людина живе/прожила чи працювала в Нідерландах проживає одна або з іншою дорослою особою.

Вирішення питання щодо запровадження адміністративних реєстрів у європейських країнах, особливо в північній частині, було вимогою часу. Створення реєстрів, пов'язаних між собою на основі визначених ключів, що дало державним установам змогу обмінюватись інформацією без залучення додаткових джерел стало новим рівнем використання адміністративних реєстрів. Також цьому посприяло впровадження ідентифікаційних номерів фізичних та юридичних осіб, що допомагало безпомилково визначати об'єкти у реєстрах. Ці всі зміни обумовлюють корисні виправлення в адміністративних реєстрах, тим самим поліпшуючи якість основаних на них статистичних даних [80, с. 36].

В Грузії, як і в Україні, діє солідарна пенсійна система. Проте грузинська пенсійна система менш розвинена – вона не передбачає диференціації пенсійних виплат відповідно до вислуги років чи розміру заробітної плати. Наявна модель пенсійного забезпечення в Грузії не дає вичерпних відповідей для України, оскільки українська пенсійна система набагато складніша. Також відкритим залишається питання, як нараховувати стаж та коефіцієнти, пов'язані з рівнем зарплати для людей, які проживають на непідконтрольних уряду територіях та досягли пенсійного віку після окупації. А втім, деякі підходи, застосовані урядом Грузії, можуть бути корисні для України.

Грузія – країна з перехідною економікою, яка переживає трансформацію та реформу соціальної політики. В Грузії пенсійні виплати адмініструє Агенство соціальних послуг – підрозділ Міністерства праці, охорони здоров'я та соціального захисту Грузії. Агенство відповідає за управління та адміністрування державних соціальних програм і програм охорони здоров'я. Державним соціальним програмам належать виплати державних пенсій, державних компенсації та соціальних пакетів [87, с. 27].

Внаслідок збройних конфліктів на початку 90-х років у Грузії 260 000 осіб стали вимушено переміщеними (ВПО). В серпні 2008 року, коли виник збройний конфлікт, кількість ВПО збільшилась. Коли особа проходить

державну реєстрацію як ВПО, то отримує право на фінансову допомогу, пільги та соціальний захист. ВПО становить 8% від загальної кількості населення. Після війни 2008 року ВПО мали обмежені соціальні пакети. Не дивлячись на це ВПО мають право та отримують пенсії в незалежності від отримання інших виплат.

У Грузії не має інституту прописки. А це означає, що будь-яка людина, яка досягла пенсійного віку відповідно до закону Грузії «Про державну пенсію», отримує її. Для цього не потрібно реєстрація заявника в певному місці. Основною підставою є факт наявності громадянства Грузії [87, с. 26].

Існує окремий механізм отримання пенсій людьми, що проживають на непідконтрольних уряду Грузії територіях. Для оформлення пенсії люди повинні перейти адміністративний кордон і подати документи до Пенсійного фонду. Надалі вони отримують пенсію через установу банку (Liberti), який відповідальний за дані виплати. Звісно, на непідконтрольних уряду територіях банківська система не працює, тому Грузія не може забезпечувати безпосереднє отримання пенсії на даних територіях. Рішенням цієї проблеми стали мобільні міні банки, які приїжджають на пункти перетину вздовж лінії розмежування.

Пенсійна система України має схожість з деякими системами розвинених країн Європи. На прикладі цих країн можемо зазначити, що в перспективі можливі заходи щодо створення ще більших реєстрів, які нададуть змогу автоматизувати всі сфери надання послуг.

2.3. Характеристика сучасних стандартів надання послуг в Україні

Реформування системи державного управління до рівня міжнародного менеджменту в частині провадження якості в системі надання послуг повинно збільшити довіру населення до влади та зменшити незадоволеністю громадян низьким рівнем життя та неякісними послугами, це створить умови

для реалізація стратегічного курсу на європейську інтеграцію для України. На сьогодні це найголовніше завдань - підвищення стандартів щодо надання послуг.

Сьогодні суттєво зростає соціальне напруження на фоні поглиблення економічної кризи та супутніх процесів в українському суспільстві. Збільшилося кількість вразливих груп населення, яким необхідна соціальної підтримки з боку держави. На фоні цього виникає необхідність правового регулювання питань, пов'язаних зі створенням ефективної системи соціального захисту в країні [14].

Для забезпечення впровадження онлайн-послуг прийнято один з найбільш революційних законів у сфері е-сервісів – Закон «Про електронні довірчі послуги», який фактично не просто відкриває можливості для всіх публічних органів створити систему е-урядування і запустити онлайн-сервіси, а робити це їх обов'язком. Цей Закон забезпечує реформування у сфері використання інфраструктури відкритих ключів та надання електронних довірчих послуг та наближення їх до міжнародних стандартів, розбудову єдиного простору довіри на основі системи електронних довірчих послуг, визнання в Україні іноземних сертифікатів відкритих ключів та електронних підписів і печаток, що забезпечує активний розвиток транскордонного співробітництва та інтеграцію України у світовий інформаційних простір [79].

Займе певний час покращення соціальної сфери надання послуг, опираючись на приклади провідні країни. Україна в свою чергу вносить деякі корективи щодо поетапних змін по об'єднанню усіх соціальних сфер надання послуг. Це стане можливе лише при вдосконаленні усіх державних органів, що працюють з громадянами.

Верховною Радою у другому читанні та в цілому було ухвалено 17 січня 2019 р. редакцію Закону України «Про соціальні послуги». За його ухвалення проголосували 230 народних депутатів при мінімальній

необхідності 226 голосів. Ще в березні 2017 року законопроект № 4607 у першому читанні депутатами був ухвалений.

Він також розповів, що соціальні послуги - консультування, представництво інтересів, тифлосурдопереклад, надання притулку, сурдопереклад, а також соціальні послуги, що надають екстрено, будуть безкоштовними. Разом з тим повною сплата за соціальні послуги буде для тих категорій осіб, дохід яких перевищує 4 прожиткових мінімуми, тим категоріям людей, дохід яких становить від 2 до 4 прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб, соціальна послуга надаватиметься за часткову оплату [30, с. 12].

В Україні впровадять Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг. Це автоматизована система, призначена для збирання, накопичення та використання даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Як зазначають у Мінсоцполітики, це дозволить значно спростити процедуру реєстрації надавачів соцпослуг і пришвидшить отримання таких послуг, адже органи соцзахисту матимуть зручний доступ до інформації про їх надавачів. Окрім того, держава зможе контролювати прозорість та дотримання всіх норм надавачами соціальних послуг [72].

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» [50] Реєстром постачальників і одержувачів соціальних послуг – автоматизованої інформаційно-телекомунікаційної системи, що містить інформацію про надавачів та одержувачів соціальних послуг буде Міністерство соціальної політики, бо дані в реєстрі вважаються конфіденційними та повинні захищатися. На практиці занесення в реєстр є необхідною умовою доступу приватних організацій, що здійснюють соціальні послуги до державного фінансування та компенсацій за надані послуги.

Схвалена Кабінетом Міністрів України «Стратегію подолання бідності» у березні 2016 року є основним напрямом для реформування системи соціальних послуг, разом з «Планом дій КМУ на 2016 рік» для

подальшого схвалення «Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг до 2022 року».

Найважливішим завданням реформування визначається координація між процесами осучаснення системи надання соціальних послуг та впровадження механізмів децентралізації влади.

Згідно цього документ у найближчому майбутньому визначатиметься мета та основні завдання реалізації державної політики у сфері надання соціальних послуг в Україні. Швеція уособлює собою скандинавську модель соціального обслуговування та вважається найяскравішим прикладом соціальної держави зі сформованою та розвинутою системою соціального захисту для всіх без винятку громадян. Їх система соціальних служб регулюється «Актом про медичне обслуговування та охорону здоров'я» та «Актом про надання соціальних послуг розумово відсталим громадянам» [30, с. 13].

Так і Пенсійний фонд, в свою чергу на сьогодні, вже має потужний напрямок на реалізації впровадження технологічних змін у накопиченні інформації, для коректної роботи реєстрів у майбутньому.

Так і Пенсійний фонд, в свою чергу на сьогодні, вже має потужний напрямок на реалізації впровадження технологічних змін у накопиченні інформації, для коректної роботи реєстрів у майбутньому.

Пенсійним фондом України проведена значна робота щодо розвитку сучасних інформаційних технологій, зокрема:

- запроваджено в системі органів Пенсійного фонду, за допомогою технічних і програмних засобів, автоматизований облік судових справ про пенсійне забезпечення. Створений та функціонує реєстр судових рішень, що містить в собі інформацію про судові рішення, виконання яких забезпечується органами Пенсійного фонду України за рахунок коштів державного бюджету України:

- завершено впровадження системи внутрішнього документообігу;

– впроваджено механізм доступу користувачів до інформаційних систем Пенсійного фонду України з використанням кваліфікованого електронного підпису;

– забезпечено інтеграцію інформаційних систем Пенсійного фонду України до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [68, с. 83].

З метою осучаснення та покращення системи отримання послуг створено вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України (далі – вебпортал), за допомогою якого через мережу Інтернет можна подати документи або переглянути інформацію [17].

Задля модернізації системи управління кадровими, організаційними та фінансовими ресурсами створені новітні адміністративні та функціональні інформаційні сервіси, такі як:

– забезпечено міграцію даних та запроваджено нову централізовану систему бухгалтерського обліку, яка має високий рівень захисту інформації;

– впроваджено електронну систему обліку даних з управління персоналом;

– запроваджено відеоспостереження та електронну чергу [68, с.84].

Однією зі складових частин системи надання послуг в електронній формі («Е-ПЕНСІЯ»), що реалізується Пенсійним фондом України і включає всі заходи з переведення в електронну форму способів та результатів надання послуг, організації обміну даними з іншими реєстрами для зменшення паперового документообігу при наданні послуг є новостворена модель, яка дозволяє особам для призначення пенсії формувати електронне звернення, прикріплювати до нього скановані копії необхідних документів, завірені електронним підписом [68, с. 79].

Вебпортал надає громадянам електронні послуги індивідуально та працює з дотриманням вимог до захисту інформації. З метою захисту персональних даних інформація надходитиме у такому вигляді, що за нею

буде неможливо ідентифікувати особу, дані особи неможливо скопіювати чи роздрукувати.

Отримати будь-яку послугу на вебпорталі можна безкоштовно.

Витрачати час на візит до Пенсійного фонду чи зателефонувати (по телефону вам не нададуть конфіденційну інформацію) не є зручним. Значно зручніше скористатися послугою на вебпорталі - portal.pfu.gov.ua, а також отримати інформацію загальну без реєстрації. Всі зразки заяв, бланків, інших необхідних документів для призначення або перерахунку пенсій розміщені на сайті, що дає можливість роздрукувати або заповнити їх в електронному вигляді [65].

З Єдиною інформаційною базою даних про внутрішньо переміщених осіб впроваджено взаємообмін.

Створено необхідну базу для налагодження взаємообміну з Централізованим банком даних з проблем інвалідності, з базами даних міграційної та податкової служб, інших органів виконавчої влади.

Електронний сервісний ресурсу Фонду вебпортал розширює кількість видів дистанційних послуг через особисті кабінети громадянина та роботодавця:

- отримання повідомлень та відслідковування інформації щодо стану розгляду звернення;
- доступу до пенсійної справи в електронному вигляді;
- можливість контролювання сплати страхових внесків та накопичення страхового стажу;
- подача документів на призначення житлової субсидії, пільги для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;
- перевірки документів, довідок, сформованих в особистому електронному кабінеті;

- подача документів щодо внесення в Єдиний державний автоматизований реєстр пільговиків;
- подання заяви та документів для призначення або перерахунку пенсії;
- можливість запису на визначений день та час на прийом тощо [68, с.88].

Українці, перебуваючи за кордоном і досягнувши пенсійного віку, можуть оформити пенсію дистанційно. У Мінреінтеграції нагадали, що для цього варто скористатися вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду. Для подання заяви на призначення пенсії потрібно виконати прості дії (див. Додаток Б).

В свою чергу оприлюднені реформаторські наміри Міністерство соціальної політики поки що залишаються у своїй більшості невиконані, а запровадження нових нормативно-правових документів у сфері надання соціальних послуг тільки обумовлює більші труднощі та подальше поглиблення соціальної кризи. Це зволікання з осучасненням системи соціального захисту в нашій країні становить загрозу для її розвитку в майбутньому [30, с.16].

Кожний сервісний центр оснащений для обслуговування людей з обмеженими можливостями, є пандус, дзвінок, у приміщеннях наявні тактильні покажчики з використанням шрифту Брайля для людей з вадами зору. Відділів обслуговування громадян працюють згідно Стандартів надання послуг, сервісні центри відповідають потребам усіх потребам населення. Це означає, що спеціалісти готові надавати послуги для відвідувачів якомога якісно, доступно та інформативно [54].

В сучасних реаліях важливий передовий досвід соціально-благополучних країн, він надає приклад того, чому необхідно приділити увагу. В Україні систему надання соціальних послуг використовують як інструмент боротьби з бідністю, хоча потрібно як для виведення осіб зі важких життєвих обставин або недопущення потрапляння соціальних груп в

складні життєві обставини. В провідних країнах проводять профілактичні заходи запобігання негативних соціально-економічних явищ, які проявляються у виникненні складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо [31, с. 15].

Україна впевнено крокує у напрямку до Євроінтеграції, факт того, що вже працюють різноманітні реєстри визначає її великий потенціал. В яких то сферах робота в цьому напрямку в Україні просунулася набагато далі ніж у деяких країнах-сусідах.

За результатами досвіду закордонних країн обґрунтовано напрями адаптації національної системи надання послуг до європейських стандартів, а саме: розширити спектр послуг, розширити перелік установ надання публічних послуг (не тільки органи публічної влади, але і приватні установи через надання спеціального дозволу), забезпечити право на можливість оскарження рішень органів публічної адміністрації щодо надання послуг, розвивати процеси децентралізації й делегування прав для прийняття рішень органами місцевого самоврядування, збільшувати інтеграцію інформаційних систем різних відомств на основі електронного документообігу, забезпечувати довіру і безпеку користувачів онлайн-транзакцій, розвивати єдиний портал адмінпослуг, вдосконалювати сервіси моніторингу якості послуг.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

3.1. Сучасний стан впровадження нових функцій в управління наданням публічних послуг пенсійним фондом

Міністерка соціальної політики М. Лазебна на відкритті відділу обслуговування громадян Києво-Святошинського управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України у Київській області зауважила, що Пенсійний фонд України сьогодні перетворився на потужний сервісний центр та надає послуги переважній більшості жителів нашої країни: і працюючим людям, і роботодавцям, і пенсіонерам [36]. Також вона окреслила один із основних напрямків за якими зараз розвивається робота Пенсійного фонду України – клієнторієнтованість .

За для цього забезпечено зручність, доступність, інклюзивність при обладнанні приміщень сервісних центрів відвідувачів, яким необхідно особисто відвідати сервісний центр. В цьому і проявляється клієнт орієнтованість, тобто орган державної установи працює для населення задля задоволення їх потреб. «Ми забезпечуємо єдині стандарти надання послуг, щоб люди отримували послуги однакової якості, незалежно від того, в якому куточку нашої країни це відбувається», - зазначила М. Лазебна [36].

Використовуючи статистичний метод дослідження, під час збору та обробки інформації, розглянемо широкий спектр послуг, що на сьогодні надає Пенсійний Фонд.

Максимальне наближення послуги для людини, прозорість та зручності отримання інформації є основною метою Пенсійного фонду. Створено цілий комплекс форм інформаційної та іншої присутності у найрізноманітніших сферах задля осучаснення пенсійної служби [58, с. 1]. Для створення

сприятливих умов для отримання громадянами якісних і оперативних послуг діє низку нових форм і методів обслуговування громадян.

Спеціалісти відділів обслуговування громадян максимально компетентні та орієнтуються на клієнта задля надання усіх необхідних послуг якісно.

Мобільний застосунок «Пенсійний фонд» (запроваджений на виконання Указу Президента України №837/2019) являється електронним сервісом, який запровадили з вересня 2019 року. У зручному форматі з мобільних пристроїв – смартфонів та планшетів можна мати доступ до електронних сервісів.

Можливості мобільного застосунку Пенсійного фонду України включають в себе подачу документів для призначення або перерахунку пенсії, подача запиту для внесення змін до пенсійної справи, можливість одержувати повідомлення від Пенсійного фонду України, відстежувати стан опрацювання звернень, переглядати відомості з реєстру застрахованих осіб та отримувати електронні документи (див. рис. 3.1.)



Рис. 3.1. Можливості мобільного застосунку Пенсійного фонду України

Для установки на свій мобільний пристрій цього мобільного додатку необхідно завантажити його на платформах Google Play та AppStore [68, с. 70].

Найпершим Пенсійного фонду України почав працювати за принципом «єдиного вікна», відповідно до стандартів обслуговування громадян, які бажають отримати послугу [58, с. 1]. В сервісних центрах функціонує телефонна «гаряча лінія». Доступність отримання інформації або роз'яснювальної консультації зменшило необхідність особистого відвідування.

При обчисленні страхового стажу та заробітної плати використовуються всі наявні в Пенсійному фонді України дані. За результатами розрахунку Пенсійного калькулятора (розроблений на виконання Указу Президента України №837/2019 в грудні 2019 року) можна побачити суму розрахованої пенсії зі всіма складовими (індивідуальні коефіцієнти, помісячний розрахунок заробітної плати та страхового стажу тощо) [68, с. 80].

За допомогою вебпорталу будь-яка особа може подати скановану паперову трудову книжку [68, с. 81]. (див. рис. 3.2.)



Рис. 3.2. Статистика поданих електронних трудових книжок

Зберегти дані про трудову діяльність можна за допомогою вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду [73]. Трудовий стаж, набутий до 1 січня 2004 року, враховується до загального страхового стажу на підставі записів у трудовій книжці. Аби убезпечити себе в разі можливості втрати трудової, її варто оцифрувати. За 2021 – 2022 років у Запорізькій області роботодавцями та громадянами особисто було подано на вебпортал 58 461 трудова книжка для оцифрування, звичайно не всі заявки були коректні та мають статус «помилковий», значна кількість звернень опрацьована та трудові книжки мають електронний вигляд.

Даний сервіс є однією складових системи обліку трудових відносин в електронній формі, в майбутньому він надасть можливість відмовитись від паперової трудової книжки.

Починаючи з 2000 року страхувальники подавали відомості в систему персоніфікованого обліку, інформацію про суми заробітку, з яких сплачено страхові внески, кількість днів для стажу за кожен місяць. Користувач вебпорталу має можливість контролювати свою зарплату та майбутню пенсію [5].

Для того щоб стати користувачем електронних сервісів вебпорталу та отримати можливість в зручний час переглядати та отримувати необхідну інформацію необхідно звернутися із заявою на доступ до вебпорталу в територіальний орган Пенсійного фонду України. Після реєстрації заяви співробітником Пенсійного фонду видається реєстраційний номер, який використовується при особистій реєстрації на сайті вебпорталу згідно норм чинного законодавства про захист інформації. Тобто, особа сама визначає свій логін і пароль для входу в систему. Задля захисту від несанкціонованого доступу іншими користувачами, слід пам'ятати і не передавати ці дані стороннім людям [67].

Другий варіант реєстрації на вебпорталі – за допомогою Кваліфікаційного електронного підпису. Даний вид реєстрації дає більш розширений спектр послуг, а саме, подача віддалено документів в

електронному вигляді на будь-яку з запропонованих видів реєстрації заяви (призначення пенсії, перерахунок пенсії, звернення за призначенням житлової субсидії/ пільги, отримання індивідуальних відомостей ОК-5, ОК-7, відомості про трудовий стаж, записатися на прийом тощо).


Як повідомили в пресслужбі Пенсійного фонду України, оформити пенсію можна й за допомогою ID-банкінгу або Дія. Підпис [74].

Зареєстрована на вебпорталі особа має можливість та вільний доступ до своєї персональній обліковій картці з відомостями, які накопичуються з 1 липня 2000 року по заробітній платі (доході). Задля уникнення втрати страхового стажу застрахована особа може легко контролювати, як роботодавці платять за них єдиний внесок або переглядати зміни в системі персоніфікованого обліку. Виписці містить перелік страхувальників, які подавали щодо них відомості в систему персоніфікації, сума заробітку, кількість днів для стажу і інші дані [67].


Пенсіонерам мають можливість отримання відомостей з власної пенсійної справи - суми призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, індексації та інших доплат до пенсії, назви закону, згідно якого призначено пенсію.

Незалежно від території проживання та завдяки мережі Інтернет послуги стають доступні всім, це визначається поширенням діджиталізації.

У Мінреінтеграції нагадали, що для оформлення пенсії, перебуваючи за кордоном, варто скористатися вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду (див. рис. 3.3.)



**ЯК САМОСТІЙНО, ЗА ДОПОМОГОЮ ВЕБПОРТАЛУ
ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
ОФОРМИТИ ПЕНСІЮ ГРОМАДЯНАМ,
ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ ЗА КОРДОНОМ**




ПЕНСІЙНИЙ
ФОНД
УКРАЇНИ
Головне управління
Пенсійного фонду України в Закарпатській області

1	Зайти на вебпортал Пенсійного фонду України https://portal.pfu.gov.ua/
2	Увійти в особистий кабінет за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП)
3	В кабінеті серед пунктів меню вибрати розділ «Щодо пенсійного забезпечення»
4	Вибрати вкладку «Заява на призначення пенсії». Дати згоду на дистанційне інформування. Натиснути «Продовжити»
5	Обрати вид пенсії (наприклад «Пенсія за віком»)
6	Заповнити анкету й надати згоду на передання та оброблення своїх персональних даних
7	Прикріпити скан-копії документів, перелік яких буде наведений перед формуванням заяви
8	Перевірити внесені дані, у разі потреби відкоригувати їх, після чого підписати заяву за допомогою КЕП
9	Натиснути «Підписати та відправити до ПФУ»



Рис. 3.3. Оформлення пенсії громадянами, які перебувають за кордоном

На сторінці в мережі Internet <http://portal.pfu.gov.ua> можна отримати детальну роз'яснювальну інформацію та самостійно розібратися в особливостях функціонування вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України [16].

Кожна людина може записатися на прийом у зручний для нього час, отримати послугу в зазначений ним проміжок часу, відслідковувати стан свого облікового персональної картки, а діючий пенсіонер ознайомиться з розміром і складовими пенсії. Це перелік переваг, які несе в собі функціонування вебпорталу за наявності мережі Internet.

В умовах пандемії COVID-19 та повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року даний сервіс допоміг багатьом людям, які опинилися на тимчасово окупованій території або виїхали за кордон. Кількість звернень за допомогою вебпорталу зросла за останні 3 роки, що наведено нижче (див. рис. 3.4.)

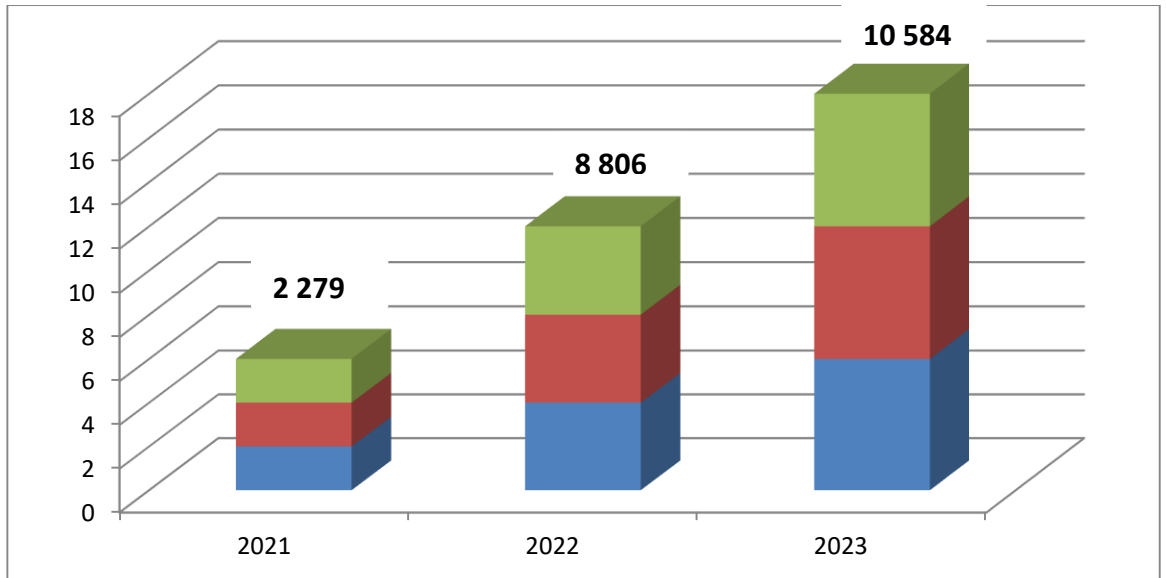


Рис. 3.4. Графік росту кількості звернень за допомогою вебпорталу

На рис. 3.4. видно наскільки збільшилась кількість звернень за допомогою вебпорталу. Так в 2021 році подано 2279 звернень, в 2022 році вже 8806, станом на 24.11.2023 року вже 10584 звернень подано через даний ресурс. Загалом звернення стосуються подачі документів на призначення пенсії, перерахунку, призначення житлової субсидії/пільги тощо.

Наприкінці 2022 року та початку 2023 року відбулися суттєві зміни в роботі органів Пенсійного фонду України, зокрема, у зв'язку з розширенням функцій (див. рис. 3.5.).

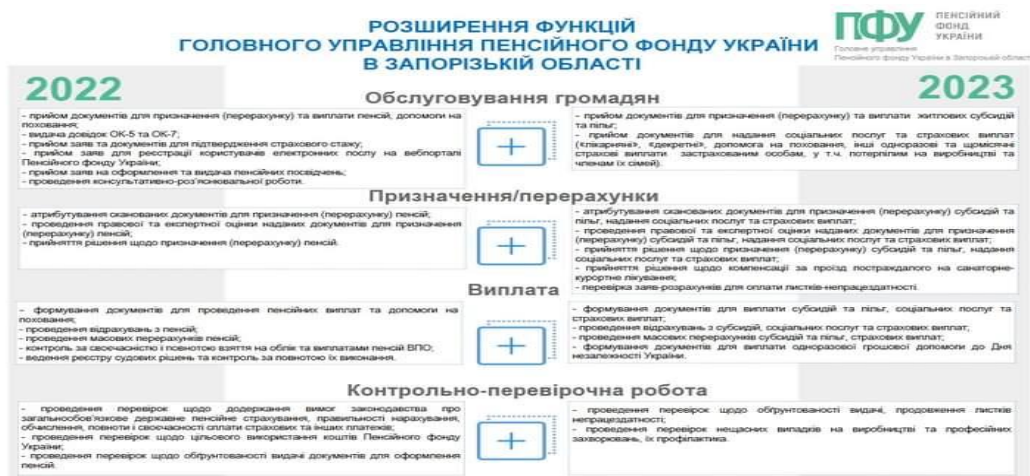


Рис. 3.5. Розширення функцій Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області

Наразі на вебпорталі відбувається бета-тестування при поданні заяв на ідентифікацію у режимі відеоконференцзв'язку з метою поновлення пенсії [16].

З січня 2023 року в Україні змінилися особливості оформлення та розрахунку лікарняних (див. рис. 3.6.), набула чинності оновлена редакція Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [46], відповідно до якої уповноваженим органом управління в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та від нещасного випадку став Пенсійний фонд України.



Рис. 3.6. Система виплати лікарняних

Зокрема, буде реорганізовано діяльність Фонду соціального страхування та управління його виконавчої дирекції через приєднання до Пенсійного фонду, що має найрозвиненішу мережу територіальних органів управління в системі соціального страхування.

На думку Мінсоцполітики приєднання Фонду соціального страхування до Пенсійного фонду зменшить витрати на адміністрування страхових коштів і переспрямування їх на забезпечення страхових виплат. Також

розшириться можливість контролю за цільовим використанням коштів соціального страхування. Буде змога забезпечити власне виконання зобов'язань щодо здійснення страхових виплат, зокрема в разі тимчасової втрати працездатності та нещасних випадків на виробництві. Об'єднання адміністративних структур двох фондів не тільки скоротить видатки на їхню діяльність, а й підвищить якість та виконання основних завдань, пов'язаних з соціальними виплатами [5, с. 30].

Досвід країн східної Європи (Польщі, Болгарії, Литви, Латвії, Чехії тощо) свідчить про меншу кількість структур в управлінні соціальним страхуванням, максимальну мінімізацію адміністративних витрат та застосування уніфікованих підходів до виплат за всіма видами соціального страхування.

На думку багатьох, в тому числі і мене, Фонд соціального страхування проводив свою діяльність фактично безконтрольно, тобто, не можна було здійснювати належний контроль за використанням коштів громадян у системі загальнообов'язкового державного соціального страхування. При цьому держава систематично надавала дотації Фонду, щоб вирівняти його фінансовий стан і забезпечити обов'язки перед страхувальниками.

Натомість Пенсійний фонд має 100-відсоткове управління державою. Тож дані зміни дадуть змогу державі встановити контроль за використанням та ефективним управлінням публічних фінансів в інтересах громади [21, с. 5].

Додалися нові функції в особистому кабінеті:

- подача заяв-розрахунків через систему до органів ПФУ;
- відстеження по категоріям необхідних заяв-розрахунків (по періодам, типам).

В момент створення заяви-розрахунку береться інформація з електронного листка непрацездатності та Реєстру застрахованих осіб.

Створено програмне забезпечення для Електронного реєстру листків непрацездатності згідно чинного законодавства (див. рис. 3.7.) З 1 жовтня Фонд активно співпрацює щодо прийняття в електронному вигляді медичних

експертних висновків, на основі яких буде створюватись електронний листок непрацездатності та надання інформації щодо непрацездатності застрахованим особам та страхувальникам через вебпортал [16].



Рис. 3.7. Передача функцій від Фонду Соціального страхування України

Ті організації, які не мають можливості використати електронний кабінет можуть подати до будь-якого відділу обслуговування громадян (сервісного центру) заяву-розрахунок в роздрукованому вигляді.

Обґрунтованість видачі та продовження листків непрацездатності перевірятимуть. Як повідомили у пресслужбі Пенсійного фонду України, 2023 року це робитимуть фахівці територіальних органів ПФУ, який перейняв функції фонду соцстрахування, або уповноважені лікарі. Такі перевірки здійснюватимуть у мед закладах з метою запобігання нецільовому використанню коштів. Склалося так, що в 2022 році після 158 планових і 1832 позапланових перевірок закладів охорони здоров'я та 1936

страхувальників (усього 380,9 тис. лікарняних) вдалося зберегти в бюджеті 3,6 млн. грн [70].

Зараз у застосунку «Дія» відображається низка документів, і там можна отримати чимало послуг. Зараз в додатку 18,5 мільйони унікальних користувачів. Тобто це близько 70% усього дорослого населення України. Майже 4,5 мільйони людей у віці понад 55 років користується «Дією». Зараз в «Дії» є можливість формування довідок Ок5 та Ок7 (довідки про трудовий та страховий стаж). Документи, які доступні в «Дії» мають повну юридичну силу. Пенсіонери – це взагалі окрема й надзвичайно важлива категорія людей. На початку осені 2022 року в «Дії» з'явилися пенсійні посвідчення. Зараз ними користуються 785 тисяч людей. Тому дану інформацію неможливо відобразити в телефоні. Відповідно, якщо в людини пенсійне посвідчення старого зразка, то треба звернутися до сервісного центру Пенсійного фонду та замінити його на нове безкоштовно. Це дозволить відобразити документ у «Дії» й більше не буде потреби мати пенсійне посвідчення (паперове чи пластикове) із собою в транспорті та де завгодно [74].

З 1 грудня 2022 року соціально незахищені прошарки населення мають можливість звернутися за субсидією до відділень Пенсійного фонду України, які працюють за екстериторіальним принципом, що робить процес звернень ще зручнішим, аналогічно тому, як це передбачено для звернень з пенсійних питань.

Пенсійний фонд України перейняв функції з призначення та виплати житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу. Це визначено Постановою Кабінету Міністрів України від 16 вересня 2022 № 1041 (чинність з 23 вересня 2022 року) «Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України» [10].

В свою чергу, це розширило повноваження:

- здійснення виплат субсидій та пільг (з 1 жовтня 2022 року);
- призначення, нарахування і виплати житлових субсидій та пільг

на оплату житлово-комунальних послуг з 1 грудня 2022 року.

За допомогою зручного для громадянина способу (поштою, особисто або в електронному вигляді) можна подати заяву до органів Пенсійного фонду України в незалежності від його місця реєстрації або перебування [16].

Також заяви з необхідними документами для призначення субсидії або пільги приймають у сільських, селищних, міських радах територіальної громади або військової адміністрації та ЦНАПах. Отримані документи передаються до уповноваженому органу (з 1 грудня - органам Пенсійного фонду України) (див. рис. 3.8.) [16].



Рис. 3.8. Житлова субсидія «в один клік»

Субсидії – це друга по популярності державна послуга в Україні. Цього року їх отримує 2,7 мільйони українців. Зараз оформлення субсидії також доступно на порталі «Дія». Щороку 400 тисяч людей за допомогою цього за стосунку оформлюють пенсії. В Запорізькій області станом на 24.11.2023 року через Соцгрумаду подано звернень за призначенням, перерахунком житлової субсидії/ пільги - 4688, через Соцгрумада. ДІЯ – 521 звернення.

Актуальним наразі є також соціальне забезпечення військовослужбовців. Статтею 12 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” [59] встановлені пільги на оплату житлово – комунальних послуг. Право на знижку оплати мають такі категорії:

- УБД — 75 відсотків;
- родини загиблих — 50 відсотків;
- інвалідність внаслідок війни — 100 відсотків.

При цьому пільги надаються незалежно від форми власності та виду житла, наприклад, тим, хто живе в гуртожитках.

Подати заяви та необхідні документи можна в будь-якому сервісному центрі ПФУ, в Центрі надання адміністративних послуг чи до виконавчого органу сільської, селищної, міської ради.

Крім того, подати документи можна дистанційно – через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України.

Кожна пільга надається в межах встановлених соціальних норм. Вони передбачені постановою Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 №409 «Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування» [43].

Наближення послуг до людей, збільшення інформаційно-роз’яснювальної інформації є одними з завдань, що постають перед спеціалістами сервісних центрів. Оскільки неточна інформація приводить до непорозуміння з боку одержувачів послуг до Фонду [79, с. 27].

Аналізуючи зібрану інформацію, необхідно зазначити, що сучасний стан надання публічних послуг органами Пенсійного фонду перебуває на високому рівні, система Пенсійного фонду України охоплює надання різних видів послуг та можливості їх отримання перебуваючи навіть за кодоном, в окопі чи на тимчасово окупованій території. Загалом, активна діджиталізація створила безліч переваг (електронні послуги, документи у смартфоні, тощо).

3.2. Оптимізація роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання послуг

Публічні послуги є важливим критерієм відображення соціальних цінностей, якості життя населення, рівня економічного розвитку країни, рівень дотримання прав людини. Не зважаючи на їх важливість, ця система в Україні має безліч викликів [8].

Пенсійна система є адаптивною системою, відкритою, по своєму складною. Ця система весь час перебуває в стані розвитку, удосконалення своєї діяльності, інтегрується з зовнішніми факторами та має два принципових завдання.

По-перше виплатами пенсії громадянам, які досягли визначеного віку, підтримує загальність та стабільності економічної системи.

Другорядний принцип визначається у пристосуванні до обставин зовнішнього середовища, до проблем всередині країни, які на сьогодні актуальні. Безпосередньо це стосується зменшення кількості населення, яке спроможне працювати [65, с. 520].

Нововведення до роботи Пенсійного фонду України впроваджуються для поліпшення існуючих структур, виведення їх на конкурентоспроможний рівень, що забезпечить вихід на вищій щабель розвитку.

Пенсійний фонд України не припиняє роботу над підтримання гідного рівнем надання послуг в сервісних центрах задля зменшення потреби в особистому відвідуванні і часу отримання послуги, можливості населення

дізнаватися про зміни в законодавстві та мати доступ до цієї інформації в будь-який момент [68].

Важливим кроком є впровадження в Україні Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Це автоматизована система, призначена для збирання, накопичення та використання даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Як зазначають у Мінсоцполітики, це дозволить значно спростити процедуру реєстрації надавачів соцпослуг і пришвидшить отримання таких послуг, адже органи соцзахисту матимуть зручний доступ до інформації про їх надавачів. [42].

Пандемія та повномасштабне вторгнення вплинули на соціальні зміни. На протязі всіх років незалежності Україна намагається реформувати систему надання публічних послуг.

На сьогодні Пенсійний фонд України має доступ до значного обсягу інформації, згідно Законів України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [49], «Про захист персональних даних» [50].

Порядок інформаційного обміну та взаємодії визначається Пенсійним фондом спільно з відповідними центральними органами виконавчої влади, власниками реєстрів (інформаційних баз), що дозволить використати потенціал 5-7 електронних інформаційних реєстрів, які функціонують у державу [22].

Пенсійний фонд України вживає всіх необхідних заходів, зокрема внутрішню перевірку процесів збору, зберігання та обробки даних та заходів безпеки, включаючи відповідне шифрування та заходи щодо забезпечення фізичної безпеки даних для запобігання несанкціонованому доступу до систем, у яких він зберігає персональні дані. даних для захисту користувача від несанкціонованого доступу до них, а також зміни, розкриття чи знищення [66, с. 18].

З прийняттям Постанови Кабінету Міністрів України від 27 жовтня 2023 року №1130 «Про внесення змін до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» [42] та акумуляції багатьох баз

даних та реєстрів в Пенсійному фонді України, пропоную створення Єдиного центру надання публічних та соціальних послуг для населення на базі існуючих сервісних центрів Пенсійного фонду України, що підтверджує гіпотезу – всі модернізації та автоматизації процесів зменшать кількість недостовірної інформації або тієї, що потребує підтвердження, що збільшує час та тривалість опрацювання до моменту, коли громадянин почне отримувати кошти. Діюча система Пенсійного фонду має покращити та пришвидшити оформлення та отримання даних послуг з мінімальними затратами часу та кількості документів.

Для повноцінного функціонування даних центрів необхідно якісно підібраний персонал та проведення професійного навчання, що забезпечить якісне надання публічних чи соціальних послуг громадянам в одному місці, спрямованими на подальше покращення якості та доступності послуг для своїх користувачів, їх наближення до європейських стандартів.

Постає необхідність введення в вищих навчальних закладах курсів підготовки спеціалістів Пенсійного фонду у зв'язку з різноманітністю послуг, законодавчих актів та програмного забезпечення. З перспективою впровадження Єдиного центру надання публічних та соціальних послуг та наявними наразі видами послуг сервісними центрами Пенсійного фонду України знання законів, понять державної служби та відповідальності за роботу – це важливий фактор ефективної роботи та задоволення відвідувачів.

«Єднати покоління заради майбутнього» – вектор, за яким рухається Фонд і якого дотримуватиметься і надалі! [86, с. 25].

Таким чином, у третьому розділі, розглядаючи теперішній стан надання публічних послуг органами Пенсійного фонду, бачимо багато позитивних моментів.

Робота Пенсійного фонду великими кроками йде до модернізації та переходу на електронні сервіси та реєстри баз даних, що відповідає потребам на рівні з зарубіжними країнами. Отже напрямком у діяльності для

Пенсійного фонду є накопичення та переведення у електронний вид документів, користування наявними реєстрами, що впливають на надання публічних послуг у майбутньому.

Створення Єдиного центру надання публічних та соціальних послуг для населення на базі існуючих сервісних центрів Пенсійного фонду України та інформаційних баз спростить для населення отримання послуг та забезпечить повноцінне управління наданням публічних послуг громадянам органами Пенсійного фонду України, що виведе на новий європейський рівень.

ВИСНОВКИ

Головним напрямом у суспільних науках можна окреслити здійснення публічного управління, тобто в світовому суспільстві наразі це являється гарною тенденцією – підвищення професійного рівня на публічній службі та в сфері публічного управління.

У сучасних реаліях публічне управління та адміністрування виділяється у незалежну сферу діяльності, яка регламентується окремою нормативно-правовою базою і потребує відповідного кадрового і наукового потенціалу.

Покращення фінансового становища осіб, що досягли пенсійного віку, доступність та прозорість системи, що наблизить інформацію до людей є основними напрямками діяльності Пенсійного фонду з моменту його створення в незалежній країні. В історії становлення Фонду це ми можемо побачити.

Робота Фонду модернізувалась на всіх етапах задля надання якісних та доступних послуг, основною метою було і буде поліпшення життя громадян, через фінансову підтримку у вигляді виплати в грошовій формі заслуженої пенсії. Прийняття головного Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» стало важливим кроком до впровадження реєстру застрахованих осіб накопичення страхового стажу та заробітної плати з 2000 років.

На шляху України до Євроінтеграції впровадження різноманітних реєстрів є ключовим для забезпечення високого рівня надання публічних послуг в потенційному майбутньому. На прикладі сусідніх країн наша держава в деяких сферах розвинута навіть більше.

Спеціалісти відділів обслуговування громадян діють згідно Стандартів надання послуг та завжди готові допомогти з вирішенням питань в межах своєї компетенції. Створені належні умови для відвідування самих центрів для людей з обмеженими можливостями (наприклад, установлений дзвінок,

пандус, для людей з вадами зору мається звукові сигнали, стенди з шрифтом Брайля, жовті орієнтири). Послуги мають бути прозорі, доступні та надаватися в якісній формі.

Наша країна всіма силами долає сьогоденні виклики, які постали після російського вторгнення на нашу територію (соціальний захист ВПО, евакуація населення, організація оборони тощо). Це складний виклик для органів публічної влади, поставлені нові завдання для подолання цих викликів в сфері надання публічних послуг.

Українське суспільство об'єдналося з публічною владою задля підтримання національних інтересів та стабільності в соціальному забезпеченні. На перший план вийшли національні цінності, які вибудовувались за роки становлення та незалежності нашої нації.

Зміни у світі в частині осучаснення усіх напрямків діяльності надання послуг визначає свої потреби у прийнятті змін щодо модернізації та ефективності організації роботи Пенсійного фонду.

Можемо стверджувати, що напрямок руху Пенсійний фонд обрав вірний, окреслені позитивні зміни у стані надання публічних послуг, на цьому шляху ця сфера крокує впевнено до осучаснення та наповнення електронних реєстрів баз даних, надання електронних послуг, що забезпечить гідний рівень на фоні країн європейського союзу.

Отже напрямком у діяльності для Пенсійного фонду є накопичення баз даних та акумулювання різних реєстрів, що впливає на надання публічних послуг у майбутньому.

У найближчі роки Пенсійний фонд у питаннях надання публічних послуг перейде максимально на електронний вид при опрацюванні документів. Мінімізує необхідність подання великої кількості документів для призначення пенсії, житлової субсидії чи пільги, або інших видів публічних послуг, які надає Пенсійний фонд та відповідно кількості звернень громадян до сервісних центрів.

Пенсійний фонд наближається до великої накопичувальної бази даних громадян та автоматизації всіх процесів. Тому зміни, що бачимо зараз, їх ефективність та необхідність, будуть оцінені в найближчому майбутньому.

В ході дослідження було підтверджено гіпотезу, що розвиток сфери надання публічних послуг органами Пенсійного фонду України з урахуванням нових тенденцій, об'єднання реєстрів баз даних, впровадження електронних послуг спростить для населення отримання якісних, прозорих та доступних послуг. Даний напрямок розвитку виведе на новий європейський рівень сферу обслуговування громадян.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко М.Д. Право пенсійного забезпечення в Україні: навч. посіб. курс лекцій. Київ : Олан, 2005. 368 с.
2. Бровенко М.О. Проблеми та перспективи розвитку системи соціального страхування в Україні. *Фінанси*. 2009. С. 56-57
3. Буряченко О.Є. Пенсійна система в Україні: Історія становлення і теоретичні засади розвитку на сучасному етапі національного державотворення: дис. ... канд. наук: 25.00.01. Одеса, 2017. 252 с.
4. Види електронних послуг, які можна отримати на вебпорталі Пенсійного Фонду України. URL: <http://surl.li/ахаех> (дата звернення: 03.11.2023).
5. Головне управління пенсійного фонду України в Запорізькій області: пункти обслуговування громадян: URL: <https://www.pfu.gov.ua/zp/category/kontakty/kontakty-pidvidomchuh-upravlin/> (дата звернення: 10.10.2023)
6. Данилюк О.І. Теоретическая сущность понятий «пенсия» и «пенсионное обеспечение» *Науковий вісник НЛТУ України*. 2012. № 22. С. 256-261.
7. Данильчук П. Швидко, просто й надійно. *Пенсійний кур'єр*. 2021. № 44(962). С. 2-3
8. Даценко В.В. Роль пенсійного забезпечення в системі соціального захисту населення. *Наукові праці НДІ*. 2002. № 3. С. 97-104.
9. Державні стандарти соціальних послуг: Косьмацька громада. URL: <https://kosmacka-gromada.gov.ua/derzhavni-standarti-socialnih-poslug-13-15-00-28-09-2017/> (дата звернення: 25.11.2023).
10. Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України: Постанова Кабінету Міністрів України від 16 вересня 2022 № 1041. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1041-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

11. Дідковська Т.О. Поняття та сутність пенсійного забезпечення в Україні: Сучасні реалії та перспективи розвитку. *Форум права*. 2012. № 1. С. 253-257.

12. Енциклопедичний словник з державного управління : Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін. ; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.

13. Ермаков Д.Н. Пенсионные системы западных стран: особенности и отличия. *Человек и труд*. 2011. №10. С. 35-38.

14. Жаховська В. Сучасні тенденції соціального захисту та пенсійного забезпечення сільського населення в Україні. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. №1(208). С. 10-16

15. Зайчук Б.О., Никитенко В.С., Семендяєва В.І. Система Пенсійного забезпечення сьогодні і завтра: коментар застосування Закону України «Про Загальнообов'язкове державне пенсійне страхування». Київ: Формат 2004. 352 с.

16. Інформаційна сторінка Пенсійного фонду України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 03.11.2023).

17. Кирей Р. Пенсії призначають за одне відвідування. *Урядовий кур'єр - газета центральних органів влади України онлайн*. 2020. URL: ukurier.gov.ua (дата звернення: 14.10.2023)

18. Кириленко Т. Пенсійний фонд: один за всіх? *Праця та зарплата*. 2022. №43-44(158-159). С. 1-3.

19. Князькова Л.М. Пенсії за вислугу років працівникам ОВС: перспективи розвитку. *Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності*: зб. наук. ст. Донецьк, 1999. № 1. С. 180-184.

20. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution> (дата звернення: 30.09.2023).

21. Контент-аналіз. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Контент-аналіз#cite_note-1 (дата звернення: 30.11.2023).
22. Коробкін С. Соціалка воєнного часу: як впоралась з викликами система соцзахисту України. *Пенсійний кур'єр*. 2022. № 52(1022). С. 6-7
23. Корчинський І.О. Вдосконалення пенсійного забезпечення населення: монографія. Львів : Ліга-Прес, 2015. 172 с.
24. Костенко Н., Іванов В. Досвід контент-аналізу: моделі та практики: монографія. Київ : Центр вільної преси, 2003. 44 с.
25. Левицька С.О., Галашко С.І. Пенсійна реформа як один з напрямів забезпечення сталого розвитку країни. *88 Збірник наукових праць: Випуск XVI, № 3*. Київ, СЕУ. Рівне, НУВГП, 2010. С. 158-168.
26. Лібанова Е.М. Пенсійна реформа в умовах кризи. *Праця і зарплата*. 2013. № 45(673). С. 4-5.
27. Малюта Ю. Новини законодавства. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 11(218). С. 11-13
28. Мартиненко Н. Розвиток пенсійної системи України: поняття та сутність. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2017. Вип.3(34). С. 55-61
29. Мелешко О.В. Історіографія виникнення сучасної системи пенсійного убезпечення як виду соціального захисту населення. *Вісник СНАУ*. 2008. № 12/1(33). С. 115-120
30. Мельничук В. Пенсійна реформа: спроба №3. *Український тиждень*. 2015. № 20. С. 12-14.
31. Миськевич Т. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні. *Громадська думка про право творення*. 2019. № 4(169). С. 12–16.
32. Надточій Б., Яценко В. Пенсійне убезпечення в Україні: історичний аспект. *Україна*. 2000. С. 102-132.
33. Нечай А. Накопичувальна система: коли запрацює другий рівень. *Урядовий кур'єр*. 2009. 26 верес. № 177. С. 10-11.

34. Офіційний сайт Пенсійної реформи в Україні. URL: <http://www.pension.kiev.ua/> (дата звернення: 15.06.2023)

35. Папієв М.М. Реформування пенсійної системи в Україні 2004 року: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.09.01. НАН Київ, 2004. 22 с.

36. Пенсійний фонд України сьогодні перетворився на потужний центр надання послуг – Міністр соціальної політики URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/pensijnij-fond-ukrayini-sogodni-peretvorivsvya-na-potuzhnij-centr-nadannya-poslug-ministr-socialnoyi-politiki> (дата звернення: 12.11.2023)

37. Пенсійні послуги в ЦНАП: чому потрібні, але важко заходять?: Децентралізація дає можливості. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/13095> (дата звернення: 15.10.2023).

38. Петрушка О.В., Баніт Ю.В. Досвід реформування пенсійних систем зарубіжних країн та його використання в Україні. *Наука й економіка*. 2015. №1. С. 19-27.

39. Прилипко С.М. Пенсійне страхування в Україні. *Проблеми законності*. Харків. 2001. № 51. С. 170-177.

40. Принципи наукового дослідження URL: <http://referatss.com.ua/work/principi-naukovogo-doslidzhennja/> (дата звернення: 15.06.2023)

41. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі від 05.02.2021 № 1217–ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1217-20#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

42. Про внесення змін до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2019 № 681. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/681-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

43. Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 №409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/409-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

44. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI (зі змінами та доповненнями № 2614-IX від 08.10.2023) База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 27.11.2023)

45. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 09.07.2003 № 1058-IV (зі змінами та доповненнями № 3302-IX від 07.09.2023) База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 12.06.2023)

46. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 23.09.1999 № 1102-XIV (зі змінами та доповненнями № 3302-IX від 01.10.2023) База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 27.11.2023)

47. Про запровадження обліку трудової діяльності працівника, фізичної особи-підприємця, фізичної особи, яка забезпечує себе роботою самостійно, в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 1084. Дата оновлення: 27.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1084-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

48. Про затвердження Порядку підтвердження наявного трудового стажу для призначення пенсій за відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній. Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.1993 № 637 (зі змінами та доповненнями № 1058-2022п від 28.09.2022) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/637-93-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023)

49. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

50. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI (зі змінами та доповненнями № 2438-IX від 27.10.2022) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 30.08.2023).

51. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 08.07.2010 № 2464-VI (зі змінами та доповненнями № 3302-IX від 07.09.2023) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2464-17#Text> (дата звернення: 10.09.2023).

52. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 30.08.2023).

53. Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави: Указ Президента України від 08.11.2019 р. № 837. Дата оновлення 08.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/837/2019#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

54. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України: постанова Правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#Text>. (дата звернення: 25.07.2023).

55. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ президента України від 07.02.2008 № N 109/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>. (дата звернення: 25.07.2023).

56. Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива: Постанова

Кабінету Міністрів України від 21.10.1995 №848. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-95-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2023).

57. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22.10.1993 № 3551-ХІІ (зі змінами та доповненнями № 3443-ІХ від 02.12.2023) База даних «Законодавство України» /ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 03.12.2023)

58. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 № 672-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.10.2023)

59. Романів М. Сучасні стандарти у наданні послуг органами Пенсійного фонду Чернівецької області. *Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування* URL: <http://buk-visnyk.cv.ua/30-0/476/> (дата звернення: 12.10.2023)

60. Романчиков В.І. Основи наукових досліджень. навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 254 с.

61. Сахань А.А. Проблеми формування ресурсів Пенсійного фонду України. *Актуальні питання фінансової теорії та практики: збірник матеріалів П'ятої заочно-дистанційної наукової конференції студентів і молодих вчених.*, м. Тернопіль, 5-6 лист.2018 р. С. 163-166.

62. Свенчіцкі М. Виправлення пенсійної системи. *Дзеркало тижня*. 2010. № 17 (797). С. 32-41.

63. Сташків Б.І. Теорія права соціального забезпечення. Київ. 2005. 405 с.

64. Сурмін Ю.П. Теория систем и системный анализ: учеб. пособие. Київ.: МАУП, 2003. 368 с.

65. Терлецька Н.М., Руснак Д.І. Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації Пенсійної системи України. *Молодий вчений*. 2019. №1(65). С. 520-523.

66. Ткаченко Л.Г. Побудова багаторівневої пенсійної системи як напрям національної пенсійної реформи. *Економіка України*. 2012. № 8. С. 16-22.

67. Травіна Л. Види електронних послуг, які можна отримати на веб - порталі Пенсійного Фонду України. *Тернопільська міська Рада*. 2020. URL: <https://ternopilcity.gov.ua/dergavni-strukturi/ternopilske-informue/nadannya-elektronnih-poslug-pensiynim-fondom-ukraini/38024.html> (дата звернення: 23.06.2023).

68. У 2019 році Пенсійний фонд України забезпечив фінансування пенсійних виплат та подальший розвиток пенсійної системи; розширював мережу надання пенсійних послуг. Звіт Пенсійного фонду України за 2019 рік. 2019. 121 с.

69. Чернілевський Д.В. Методологія наукової діяльності: навчальний посібник. Вінниця : АМСКП, 2010. 484 с.

70. Швець Г. Видачу та продовження лікарняних перевірять ПФУ. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 11(1033). С. 3.

71. Швець Г. Досвід найкращих пенсійних систем світу. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022 №11(242). С. 15-17.

72. Швець Г. Надання соціальних послуг пришвидшать завдяки реєстру. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 14(1036). С. 3.

73. Швець Г. Об'єднання Пенсійного фонду та Фонду соцстрахування: що потрібно знати з основних положень закону. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022 №10(241). С. 29-34.

74. Швець Г. Оформити пенсію можна за допомогою ДІЯ.Підпис. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 13(1035). С. 3.

75. Швець Г. Оформити пенсію можна з-за кордону. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 03(1025). С. 2.

76. Швець Г. Соціальні норми та пільги. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 16(1038). С. 5.

77. Швець Г. Українці в Польщі зможуть отримувати пенсії через місцеву пошту. *Пенсійний кур'єр*. 2023. № 07(1029). С. 2.

78. Швець Г. Як працює модель пенсійної системи Німеччини. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022 №8(239). С. 14-19.

79. Шклярська І.Ю. Аналітичний звіт про проведення дослідження на тему «Обізнаність громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення» *Вісник Пенсійного фонду України*. 2019. №12(207). С. 7-27

80. Шклярська І.Ю. Від паперів до електронних документів. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 7(214). С. 40-42

81. Шклярська І.Ю. Електронні реєстри: європейський досвід створення та використання. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №7(226). С. 29-36

82. Шклярська І.Ю. Організація роботи державних службовців та оплата праці в умовах воєнного стану: результати опитування НАДС. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022 №7(238). С. 45-49.

83. Шклярська І.Ю. Пенсійний фонд України підбив підсумки роботи за 9 місяців 2021 року. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021 №11(230). С. 11-13.

84. Шклярська І.Ю. Пенсійні реформи за останні два роки. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №3(222). С. 36-49

85. Шклярська І.Ю. Погляд ООН на соціальний захист в Україні: у фокусі – пенсії. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №5(224). С. 6-10

86. Шклярська І.Ю. Шлях довжиною 30 років. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 12(219). С. 24-25.

87. Шклярська І.Ю. Як у Грузії забезпечують виплату пенсії людям, які проживають на непідконтрольних територіях. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022 №6(237). С. 26-29.

88. Шумило М.М. Правовідносини у сфері пенсійного забезпечення в Україні : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2016. 600 с.

89. Шута С. Звернення за призначенням, перерахунком пенсій за принципом «єдиної черги». *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021 №11(230). С. 30-32.

90. Ярошенко І.С. Система соціального захисту в Україні. Збірник наукових праць «Правове регулювання економіки». 2000. № 1. С. 203-212

ДОДАТКИ

Додаток А

Схема дій спеціаліста сервісного центру

№ з/п	Найменування процедури	Операції, які виконує спеціаліст
1	2	3
1	З'ясування причини звернення до органу Пенсійного фонду	З'ясування причин звернення одержувача послуги до органу Пенсійного фонду та внесення інформації про нього (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання) до системи обліку звернень громадян
2	Інформування про порядок вирішення питання одержувача послуги	<ol style="list-style-type: none">1. Проведення співбесіди.2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів
3	Приймання документів	<ol style="list-style-type: none">1. Ідентифікація заявника (його представника).2. Приймання від одержувача послуги заяв, заяв-розрахунків, що містять інформацію про нараховані застрахованим особам суми страхових виплат за їх видами, інших документів, необхідних для розгляду справ про страхові виплати та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні.3. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат.4. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду.5. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти тощо.6. Реєстрація звернення.7. У разі приймання заяв, передбачених: Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загально-обов'язкове державне пенсійне страхування», затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року № 13-1); Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», затвердженим постановою правління

Продовження Додатку А

		<p>Пенсійного фонду України від 30 січня 2007 року № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 15 лютого 2007 року за № 135/13402 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 02 березня 2023 року № 10-1); Порядком подання документів для призначення (перерахунку) і виплати щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, судді Конституційного Суду України територіальними органами Пенсійного фонду України, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за № 200/14891 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 09 лютого 2023 року № 7-2); Положенням про порядок призначення житлових субсидій, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 14 серпня 2019 року № 807); Порядком надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу у грошовій формі, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 року № 373; Положенням про Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 року № 117; Порядком надання матеріального забезпечення деяким категоріям застрахованих осіб, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування України від 24 січня 2017 року № 8; Порядком надання матеріального забезпечення за рахунок коштів Фонду соціального страхування України застрахованим особам у разі ліквідації (реорганізації) підприємства, установи, організації, припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця або незалежної професійної діяльності, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування України від 10 жовтня 2017 року № 54; Порядком надання страхових виплат, фінансування витрат на медичну та соціальну допомогу, передбачених загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання для внутрішньо переміщених осіб, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування України від 12 грудня 2018 року № 27; Порядком призначення, перерахування та проведення страхових виплат, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування України від 19 липня 2018 року № 11; Порядком фінансування страхувальників для надання матеріального забезпечення застрахованим особам у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та окремих виплат потерпілим на виробництві за рахунок коштів Фонду соціального страхування України, затвердженим постановою</p>
--	--	--

Продовження Додатку А

		<p>правління Фонду соціального страхування України від 19 липня 2018 року № 12; наказом Фонду соціального страхування України від 29 вересня 2018 року № 444-од «Щодо затвердження форм заяв та зразків постанов для проведення страхових виплат потерпілим та особам, які мають право на страхові виплати»; наказом Фонду соціального страхування України від 22 червня 2020 року № 283-од «Про затвердження форми заяв для призначення виплати відповідно до Порядку здійснення страхових виплат у разі захворювання або смерті медичних працівників у зв'язку з інфікуванням гострою респіраторною хворобою COVID-19, спричиненою коронавірусом SARS-CoV-2, та визначення їх розмірів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.06.2020 № 498», виконує операції, зазначені в пункті 4.2 розділу IV Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій.</p> <p>8. Передача документів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення питання</p>
4	Консультування	<ol style="list-style-type: none"> 1. Надання одержувачу послуги загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, житлових субсидій, пільг, здійснення страхових виплат, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органом Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню. 2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів. 3. Надання у разі потреби консультацій і допомоги у заповненні документів. 4. Роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду
5	Надання інформації та результатів розгляду заяв, звернень	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ідентифікація заявника (його представника). 2. Перевірка наявності звернення та строків його розгляду. 3. З'ясування наявності відповіді (результатів розгляду) або причин їх відсутності. 4. Видача під підпис одержувачу послуги документів, або надання запитуваної особою, що звернулась до органів Пенсійного фонду, інформації, або надання відомостей про порядок та строки одержання такої інформації
	Видача повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій та	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ідентифікація заявника (його представника). 2. Перевірка наявності звернення щодо видачі повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій, пільг, страхових виплат, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного

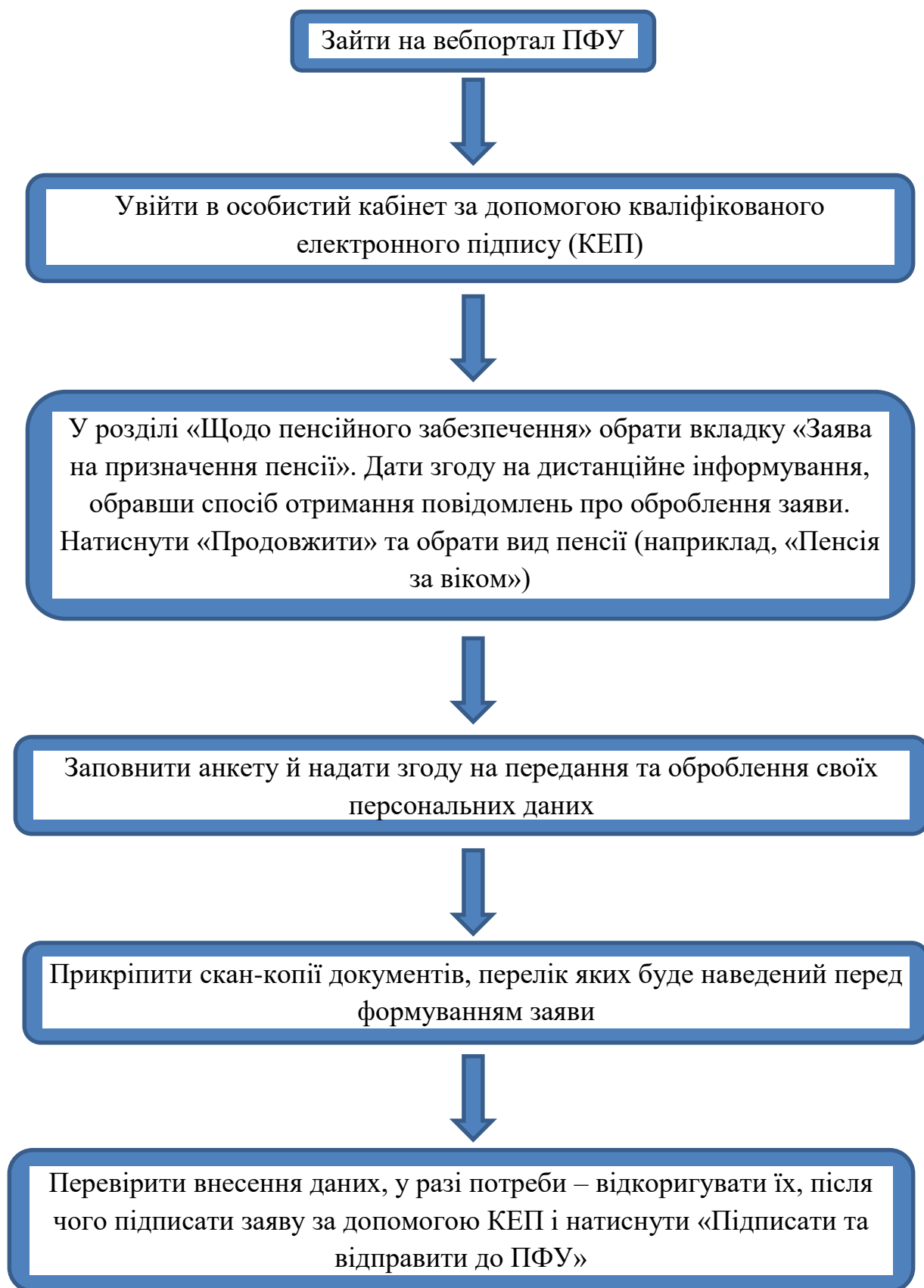
Продовження Додатку А

6	<p>пільг, страхових виплат, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню</p>	<p>фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, факту їх виготовлення.</p> <p>3. Одержання документів від структурних підрозділів, відповідальних за їх виготовлення, перевірка оформлення, реквізитів.</p> <p>4. Видача документів під підпис одержувачу послуги</p>
7	<p>Запис на прийом</p>	<p>1. З'ясування зручного часу для призначення прийому.</p> <p>2. З'ясування переліку питань, з яких звертається одержувач послуги, для визначення професійного (функціонального) спрямування спеціаліста, що здійснюватиме прийом.</p> <p>3. Призначення часу прийому.</p> <p>4. Надання одержувачу послуги інформації про час прийому.</p> <p>5. З'ясування способів зв'язку для надання інформації у разі можливих змін часу прийому</p>
8	<p>Надання одержувачу послуги можливості перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронній пенсійній справі, електронній справі одержувача житлової субсидії, електронних справах одержувача пільг та пільговика, електронній справі про страхову виплат</p>	<p>1. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення паспорта, довідки про реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи згідно з Державним реєстром фізичних осіб-платників податків або свідоцтва про загальнообов'язкове соціальне страхування чи пенсійного посвідчення.</p> <p>2. Після пред'явлення цих документів підготовка запитів програмними засобами для одержання інформації, щодо якої звертається одержувач послуги.</p> <p>3. Одержання програмними засобами інформації.</p> <p>4. Надання інформації для перегляду одержувачу послуги.</p> <p>5. У разі потреби - роз'яснення одержувачу послуги порядку та обсягу надання інформації у паперовій формі та прийом заяви про виготовлення повідомлень, довідок про відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронної пенсійної справи, електронної справи одержувача житлової субсидії, електронних справ одержувача пільг та пільговика, електронної справи про страхову виплату</p>

ДОДАТКИ

Додаток Б

Для подання заяви на призначення пенсії через вебпортал потрібно:



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

Я, Кочубей Юлія Сергіївна, 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 raylenkojuliya12@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Управління наданням публічних послуг громадянам органами Пенсійного фонду 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;

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

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Кочубей Ю.С.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Масюк О.П.