

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

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА  
РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи 8.2319-ср-з  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньо-професійної програми  
«Соціальна робота»  
А.С. Литвин

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, к.філос.н. Маловічко О.В.

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

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 86 сторінок, 67 позицій у списку літератури, 2 додатків.

### ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННА ПОСЛУГА, ПЕРСОНАЛЬНА СТОРІНКА, ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ПЕНСІЙНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ

*Мета дослідження:* пошук шляхів вирішення соціальних проблем впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення України.

*Об'єкт дослідження:* система пенсійного забезпечення.

*Предмет дослідження:* впровадження електронного врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.

*Методи дослідження:* аналіз, синтез, термінологічний, порівняльний, соціологічний, метод класифікацій.

*Новизна дослідження:* пропонуються заходи вирішення соціальної проблеми низької активності користування пенсійними веб-ресурсами з урахуванням вікової ознаки відвідувачів персональної сторінки.

*Гіпотеза дослідження:* припущення, що спрощення доступу осіб похилого віку до пенсійних веб-ресурсів та розгорнення е-демократичних процесів на них сприятимуть активізації взаємодії суб'єктів електронного врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.

*Висновки:* 1. Вирішення соціальних проблем впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення є важливим з метою уникнення кризових станів у суспільстві.

2. За шляхи оптимізації впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення України визначено: спрощення доступу осіб похилого віку до пенсійного веб-порталу стане друкуванням QR-кодів на документації; залучення осіб до електронної взаємодії з пенсійних питань за рахунок розвитку електронної демократії.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ.....	9
1.1. Стан наукової розробки проблеми е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.....	9
1.2. Уточнення головних понять дослідження: «е-врядування», «е-послуга», «персональна сторінка», «пенсійне забезпечення», «пенсійний веб-портал».....	14
1.3. Принципи і методи дослідження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.....	21
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ.....	26
2.1. Особливості е-врядування у соціальній сфері.....	26
2.2. Сутність і зміст е-врядування у роботі Пенсійного фонду.....	34
2.3. Соціальні проблеми впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду.....	38
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ.....	46
3.1. Аналіз впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.....	46
3.2. Шляхи вдосконалення е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.....	57
3.3. Соціальні програми щодо вирішення проблем впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.....	66
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	75
ДОДАТКИ.....	83

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Питання е-врядування в соціальній сфері стосуються сфери діяльності суспільства, держави та бізнесу, пронизують систему їх взаємозв'язків, перебувають на межі зіткнення їх інтересів. Актуальність проблеми е-врядування у роботі Пенсійного фонду обумовлена тим, що пенсійні питання зачіпають інтереси всіх вікових груп з набуттям повноліття – необхідністю сплати податків, але набувають вагомості з настанням пенсійного віку. Унікальними є геронтологічні ознаки осіб похилого віку, які є суб'єктами електронного врядування пенсійної сфери. Стратегічно важливим є залучення середньої та молодшої вікової групи до електронної взаємодії з пенсійних питань не лише для розвитку електронного врядування, а й для розвитку пенсійної системи України.

*Проблемна ситуація* полягає у стимулюванні активності користувачів пенсійних веб-ресурсів; складність доступу осіб похилого віку до електронних пенсійних ресурсів; відсутність інтересу до пенсійних питань у осіб молодшої та середньої вікової групи.

Проблематиці електронного врядування присвячено наукові праці В.М.Бабаєва, Р.В.Власенка, В.М.Дрешпака, С.А.Квітки, Л.О.Левченко, К.О.Линьова, А.І.Семенченка. Науковець Гордієнко Л. Ю досліджувала впровадження електронного врядування у системі пенсійного забезпечення України. Нажаль відповідна тематика мало досліджена. Прийняття політично-економічних рішень без врахування наукової думки може призвести до негативних наслідків чи то загострення певних протиріч у взаємовідносинах держави, суспільства та бізнесу. Потребують вирішення проблеми як тактичного так і стратегічного значення, що їх окреслення буде наведено у наступних розділах. Виходячи з вищесказаного, авторка роботи аргументовано закликає до наукових розвідок щодо впровадження е-врядування в роботі Пенсійного фонду та пошуку ідей з цього приводу з боку зацікавлених сторін.

У кваліфікаційній роботі умисно не розглядається питання вибору оптимального програмного забезпечення, порівняння переваг його функціонування та обслуговування, оскільки, за мету роботи поставлено аналіз соціальних проблем впровадження електронних взаємовідносин між державою та суспільством, та керування таким процесом з метою уникнення кризових станів. Дослідження орієнтовано не стільки на вирішення актуальних завдань суб'єктів управління, як на аналіз певних проблем широкого використання технологій електронного врядування суспільством та на пошук оптимальних шляхів їх вирішення.

*Об'єкт дослідження:* система Пенсійного фонду.

*Предмет дослідження:* е-врядування у роботі Пенсійного фонду.

*Мета дослідження:* пошук шляхів вирішення соціальних проблем, що виникають у роботі Пенсійного фонду з впровадженням е-врядування.

*Основні завдання дослідження:*

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми е-врядування у роботі пенсійного фонду на регіональному рівні;
- уточнити головні поняття дослідження: «е-урядування», «е-послуга», «пенсійний веб-портал», «персональна сторінка», «пенсійне забезпечення»;
- обґрунтувати принципи і методи дослідження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні;
- дослідити особливості е-врядування у соціальній сфері;
- визначити сутність і зміст е-врядування в роботі Пенсійного фонду;
- виявити соціальні проблеми впровадження е-врядування в роботі Пенсійного фонду;
- проаналізувати впровадження е-врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні;
- запропонувати шляхи вдосконалення е-врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні;

– запропонувати та проаналізувати програми щодо вирішення соціальних проблем впровадження е-врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні.

*Наукова новизна* дослідження полягає у тому, що у ньому пропонуються заходи вирішення соціальної проблеми низької активності користування пенсійними веб-ресурсами з урахуванням вікової ознаки відвідувачів персональної сторінки.

*Гіпотеза:* припущення, що спрощення доступу осіб похилого віку до пенсійних веб-ресурсів та розгортання популяризації е-врядування сприятимуть активізації взаємодії всіх вікових груп у якості суб'єктів е-врядування в системі пенсійного забезпечення.

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

# РОЗДІЛ 1

## ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

### **1.1. Стан наукової розробки проблеми е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні**

Аналіз наукових розробок у сфері е-врядування та застосування його принципів соціальній сфері неодмінно привертає увагу різноманітним інтерпретаціям визначення електронного врядування серед науковців, при чому не тільки зарубіжних, а й вітчизняних. Має місце тісне сплетіння споріднених понять та їх тлумачень: електронний уряд, електронне урядування, електронне врядування, електронна демократія, електронне управління, що є похідними від слів англійської мови: e-Gov, e-government, e-governance, e-participation, e-democracy, e-administration та інші. Характеристика понять, що виокремлено полем пізнавальної діяльності в процесі написання магістерської роботи, детально наведено у розділі 1.2.

Проблематиці електронного врядування присвятили свої наукові праці А.І.Семенченко, Д.В.Дубов, С.В.Дубова, І.Є.Погребняк, В.М.Бабаєв, К.Г.Кондаков. Вивчали зарубіжний досвід впровадження електронного врядування В.А.Ландсман, С.А.Квітка, О.О.Соколовська, С.Ромашко, В.М.Дрешпак. Серед зарубіжних привертає увагу автори статей Р.Ф.Азизов, Н.Антанович.

Наголошують на проблемах реформування пенсійної системи України В.М.Верещак, М.В.Кравченко, І.С.Мирошніченко, О.А.Вишнеvsька. Стосовно впровадження саме електронного врядування у систему пенсійного забезпечення України, нажаль, існують лише поодинокі випадки досліджень з цього приводу. У якості однієї з перших ластівок можна зазначити роботу Л.Гордієнко,

Ю.Трубнік «Досвід упровадження технологій e-government у діяльності Пенсійного фонду України».

Насправді існують думки, що питання е-врядування в пенсійній системі – це дуже вузький спектр досліджень, що слід розглядати його або як складову е-врядування державного управління, або як інструмент оптимізації процесів на етапі реформування Пенсійної системи. Вказане свідчить не тільки про низький рівень зацікавленості науковців державного управління зазначеним сегментом, а ще й про стрімкі трансформаційні процеси у сфері пенсійного забезпечення, що відбуваються за дуже короткий проміжок часу.

Можливо головною причиною, що стала приводом для перебування в тіні процесу впровадження е-врядування у сферу пенсійного забезпечення, був публічний гучний етап обговорення політичного, економічного та соціального наслідків впровадження Пенсійної реформи в 2017 році. При чому найважливішими питаннями були: підвищення або не підвищення пенсійного віку, вимоги до необхідного мінімального страхового стажу для виходу на пенсію, скасування спеціальних умов призначення пенсій та інші. Тому, технологічно-інформаційна сторона реформування пенсійної системи залишилась поза увагою.

Утім процес впровадження е-врядування в пенсійне забезпечення не є новиною та не був умисно замовчуваним. Про це свідчить схвалена Кабінетом Міністрів України у 2016 році Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року (далі – Стратегія), що була розроблена з урахуванням основних положень Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні та інших нормативно-правових актів. Періодично на інформаційних сторінках веб-порталу Пенсійного фонду України публікуються відповідні програми, завдання та звіти щодо їх виконання.

Перше застосування терміну «електронний уряд» (e-government) відбулося у 1997 році для визначення процесу адміністративних реформ, що їх потребувала



ідеологія нового управління із застосуванням інформаційно-комп'ютерних технологій, за ініціативою Національного наукового фонду США. Згодом електронне реформування органів державної влади та місцевого самоврядування трансформується у процес побудування «електронної держави». Демократичні процеси в електронній державі забезпечуються «електронним урядуванням» (e-governance).

Дзюба С.В., Жилияєв І.Б. у спробі диференціювати поняття «електронний уряд» та «електронне урядування» виокремлюють наступні характеристики кожного з них. Е-уряд – єдина інфраструктура автоматизованої взаємодії між органами державної влади, громадянством та суб'єктами господарювання. Е-урядування – форма організації управління з метою оптимізації процесу діяльності держави з використанням досягнень в інформаційно-телекомунікаційній сфері з обов'язковим спрямуванням на задоволення інтересів суспільства. Вони вважають коректнішим поняття «електронне урядування» аніж «електронний уряд» для визначення процесів широкої участі в державному управлінні громадянського суспільства та бізнесових структур, бо воно найбільш відповідає по сутності та змісту. При цьому наголошують, що це «не є механічним поєднанням нових інформаційних технологій та існуючого застарілого управління», а «нова філософія управління соціальною сферою» [14, с. 10].

Левченко Л. О., Ткаченко А. В виділяють «електронний уряд» – як уряд, у якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями. При чому необхідною умовою впровадження електронного уряду є розповсюдження інформатизації процесів у діяльності органів державної влади. Але вони зауважують, що сам термін «e-government» є складним для перекладу українською. А отже «електронний уряд» – лише один із можливих варіантів такого перекладу. [41, с.45]

Клименко І.В. Линьов К.О. взагалі ототожнюють обидва поняття «е-урядування» та «е-уряд» (e-government). Надаючи характеристику е-уряду, вони сприймають електронне урядування як форму його діяльності. Електронний уряд науковці вважають системою збору, введення, пошуку, обробки, збереження та надання на вимогу користувача згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів, покликана забезпечити надання державними органами всіх гілок влади численних послуг бізнесу та всім категоріям громадян, а також інформування громадян про роботу державних органів. [31, с. 12]

Концепція Д.В.Дубова розглядає е-урядування у якості комплексу державних інформаційних систем, інформаційно-технологічної інфраструктури з їх невід'ємною взаємодією між собою, інфраструктури доступу до таких систем населення, що забезпечує новий рівень відкритості, результативності та ефективності діяльності органів державної влади для найповнішого задоволення прав громадян. [17, с. 19] Він характеризує його як технологічну систему, що є інструментом для взаємодії суспільства і держави.

Заслуговує на увагу міркування І. Є. Погребняк, де вчений знаходить тонку грань, що розрізняє поняття електронний уряду (e-government) та електронного урядування (e-governance). В українській науці, на його думку, термін governance відомий у перекладі як управління або врядування. Українська мова надає найбільш чіткий переклад терміну governance, на ній його можна перекласти як «врядування», що означає «чинити уряд», тобто впорядковувати, організовувати, досягати певних цілей. [56, с. 26]

У цьому питанні він є прихильником теоретичного обґрунтування етимологічної різниці таких термінів А.Ф.Колодій. На її думку governance застосовується до соціуму як до цілого, коли мова йде про його впорядкування, регулювання та спонукання до розвитку в бажаному напрямку в певних заданих параметрах, у той же час його вживають для характеристики управлінської діяльності у її вузькому значенні. Підкреслюється різниця між повноваженнями:

адміністрування (administration) лежить на уряді, а управління (governance) залишається справою всіх гілок влади, кожна з яких має свої повноваження і несе свою частку відповідальності за наведення порядку в суспільстві, його благоустрій, оптимальне функціонування і розвиток у бажаному напрямку. Поняття урядування, управління, тобто governance, зазвичай замінювалося поняттям правління. Друге є синонімом першого, з тією різницею, що в ньому присутні моменти владного панування і ієрархії, тоді як перше містить конотацію спрямування, горизонтальної взаємодії і співробітництва [32, с. 14].

Підсумовуючи вищевказане можна зробити висновок, що питання е-врядування у роботі органів управління, зокрема на регіональному рівні, наразі вкрай актуальні та важливі, адже вони стосуються сфери діяльності суспільства, держави та бізнесу, пронизують систему їх взаємозв'язків, перебувають на межі зіткнення їх інтересів. Зазначені процеси привертають увагу сучасних науковців. Нажаль, наукових робіт стосовно специфіки електронного врядування у Пенсійному фонді майже немає, існують лише поодинокі випадки. За причини, що стали приводом для перебування в тіні наукових досліджень питання впровадження е-врядування у сферу пенсійного забезпечення, визначено: низький рівень зацікавленості науковців «вузьким» сегментом соціального управління, що є пенсійною сферою; стрімкі трансформаційні процеси у сфері пенсійного забезпечення, що відбуваються за дуже короткий відрізок часу; процес обговорення політичного, економічного та соціального наслідків впровадження пенсійної реформи в 2017 році, внаслідок чого інформаційно-технологічна сторона реформування пенсійної системи залишилась поза увагою.

**1.2. Уточнення головних понять дослідження: «е-врядування», «е-послуга», «персональна сторінка», «пенсійне забезпечення», «пенсійний веб-портал»**

Для того, щоб охарактеризувати основні поняття парадигми е-врядування, перш за все, необхідно звернутися до джерел появи такого терміну на законодавчому рівні України.

Сьогодні в Україні державна соціальна політика сфери електронного врядування ґрунтується на сукупності нормативно-правових актів, основними з яких є: Програма електронного урядування, реформа телекомунікаційної інфраструктури та Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» [67; 70]

Наразі чинним нормативно-правовим документом, який дає визначення терміну «електронне урядування» є Концепція розвитку електронного урядування в Україні, що її прийнято у вересні 2017 року. Однак це не є перша Концепція, адже попередню було схвалено ще в 2010 році [36; 37]. Спроба проаналізувати загальне та відмінне обох Концепцій призводить до наступних висновків щодо характеристики поняття електронного врядування, як його визначено на законодавчому рівні, з урахуванням мети, принципів, завдань, а також строків та способів їх розв'язання.

Електронне урядування (далі, е-урядування або е-врядування) – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [36; 37]. Хоча визначення такої термінології з плином часу не змінилося, але істотно відчувається різниця у смисловому навантаженні такого терміну в цих Концепціях. В попередній Концепції саме е-урядування було інструментом розвитку інформаційного суспільства, а в оновленій – це вже базова передумова ефективної цифрової економіки та цифрового ринку України з метою інтеграції до єдиного цифрового ринку ЄС, пріоритет реформування системи державного управління та фактор підвищення конкурентоспроможності країни на макрорівні.

Отже, якщо раніше е-урядування було задіяне для існування та розвитку інформаційного суспільства, що є внутрішнім середовищем країни, то наразі вектор діяльності управління за допомогою е-урядування націлений на побудову та розвиток ефективної та конкурентоспроможної моделі цифрової економіки та цифрового ринку в умовах світових процесів інтеграції та глобалізації, а то вже є функціонування держави у зовнішньому середовищі. Як вбачається електронне урядування було дороговказом до інформаційного суспільства, а наразі за мету визначено цифрову економіку та цифровий ринок.

З огляду на основні принципи реалізації обох Концепцій відслідковуються спільні риси: відкритості та прозорості, безпека та орієнтованість на суспільство. Звертає на себе увагу наявність принципу доступності е-урядування у оновленій Концепції, що свідчить про стурбованість наявністю цифрової нерівності в Україні. А найголовніше те, що в актуальній Концепції з'явилися принципи: цифровий за замовченням, сумісний за замовченням та одноразового введення інформації. Вони передбачають від самого початку електронну форму діяльності органів влади, забезпечення сумісності їх електронної взаємодії та одноразове надання інформації юридичними і фізичними особами з подальшим використанням її різними державними органами на умовах захисту персональних даних та конфіденційності задля надання публічних послуг. Концепція 2017 року наголошує на перевагах трансформаційного шляху розвитку е-урядування в державі над консервативним (повільним) шляхом. Застосування сучасних інноваційних підходів, методологій та технологій, просування методики опрацювання даних великих обсягів призведе до зниження витрат в процесі реалізації владних повноважень.

З огляду на викладене, оновлено розуміння способів розв'язання проблеми впровадження та розвитку е-урядування, окреслено чіткі строки їх реалізації – на період до 2020 року, що є доказом вибору зазначеного трансформаційного шляху розвитку. Трансформація має відбуватися у взаємодії всіх суб'єктів е-

урядування: органів влади, громадян та бізнесу. А найважливіше, що усвідомлено необхідність управління такими взаємодіями та розвитком цього процесу.

Щодо законодавчого врегулювання е-врядування пенсійними процесами, то окрім строку реалізації стратегічних планів, додатково розроблено поетапні кроки їх реалізації. Найголовнішим є той факт, що наразі визначено перелік індикаторів, якими вимірюватимуться досягнені результати.

Впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду відзначено появою цілої низки термінів у нормативно-правових документах, а саме у Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді, що прийнято в 2012 році, та Положенні про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, яке прийшло на зміну вказаного Порядку в 2015 році.

Для їх охарактеризування розглянемо динаміку становлення основної термінології.

Веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду (далі – пенсійний веб-портал) – сукупність програмно-технічних засобів, що забезпечують оперативне приймання, обробку, зберігання та передачу інформації (даних) під час надання послуг громадянам, застрахованим особам та страхувальникам, а також надання установам банків та організаціям, що здійснюють виплату та доставку пенсій, інформації в електронній формі з дотриманням адресності та заходів щодо захисту відповідних видів інформації (даних).

В результаті впроваджено пенсійний веб-портал з 2012 року, а в 2015 році законодавчо закріплені електронне співробітництво та електронна взаємодія з банками і організаціями з приводу виплати та доставки пенсії.

Електронна персональна сторінка користувача послуг (далі – персональна сторінка) – електронний обліковий запис на веб-порталі, який створюється при реєстрації користувача електронних послуг і забезпечує інформаційний обмін, пов'язаний із наданням послуг.

Впроваджено можливість входу в особистий кабінет за допомогою логіну з паролем або електронного цифрового підпису. Надано можливість входу за допомогою електронного пенсійного посвідчення, що одночасно є як пенсійним посвідченням так і платіжною карткою. Раніше їх використання було передбачено виключно для внутрішньо переміщених осіб, а наразі їх використання можливе будь-якою особою, що перебуває на обліку в Пенсійному фонді України у якості отримувача пенсії. В перспективі планується впровадити вхід до особистого кабінету за допомогою токена, що має вигляд та функції флешки (носія інформації), але містить додаткову систему захисту даних від несанкціонованого доступу до них.

Електронна послуга – надання інформації та/або документів з метою вирішення порушених особою, яка звертається до органів Пенсійного фонду, питань за допомогою засобів веб-порталу.

Раніше законодавчо передбачалося надання інформації та/або документів тільки розміщеної на веб-порталі, а тепер є доступним надання взагалі будь-якої інформації з пенсійних питань. Таким чином забезпечується зворотній зв'язок, зміцнюється взаємодія та інформативний взаємообмін між суб'єктами електронного врядування. Додатково розширено коло осіб яким надаються електронні послуги, до якого додано категорію осіб, які не є застрахованими у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, не перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії та взагалі не мають право на одержання пенсії (або воно поки невизначено). Рішення щодо включення відповідних осіб має тактичне та стратегічне значення, бо дає цим особам право на користування пенсійною інформацією з першоджерела. А її отримання сприяє правовому усвідомленню та закладає підвалини щодо прийняття рішення про участь у системі пенсійного страхування. Тобто, це є вектор розвитку майбутньої пенсійної системи України, в тому числі накопичувальної та недержавної. Одночасно це задовольняє потреби громадян стосовно правової обізнаності та економічної захищеності у

майбутньому в разі настання умов для пенсійних виплат. Таким чином досягається взаємодія інтересів всіх суб'єктів е-врядування.

Для подальшого охарактеризування проблеми впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення необхідно розглянути значення наступних базових термінів: пенсійне забезпечення, система пенсійного забезпечення. Пенсійне забезпечення України регламентується низькою законодавчих актів, основними з яких є Закони України: «Про пенсійне забезпечення», «Про недержавне пенсійне забезпечення», «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування». Але жоден з них не визначає формулювання терміну «пенсійне забезпечення».

Виходячи з преамбули до Закону України «Про пенсійне забезпечення» законодавчий підхід до терміну пенсійного забезпечення спочатку мав на увазі матеріальне забезпечення непрацездатних громадян України рахунок суспільних фондів споживання у вигляді надання трудових і соціальних пенсій, рівень яких орієнтований на прожитковий мінімум. Такий підхід не враховував залежність рівня пенсійного забезпечення від рівня участі у пенсійній системі та сплачених внесків (зборів) до такої системи. Цим законом передбачено види пенсійного забезпечення, умови призначення та виплати пенсій. Привертає увагу формальна наявність перерахунку пенсій, в основному за рахунок підвищення соціальних стандартів або індексації грошового населення (практично відсутні підстави щодо індивідуального перерахунку, а тільки перерахунки масового характеру).

Закон України «Про недержавне пенсійне забезпечення» вкладає в зміст недержавного пенсійного забезпечення певний вид діяльності, що має певні правовідносини з колом правових, економічних та організаційних засад. Детальне визначення терміну «пенсійне забезпечення» у ньому відсутнє, але чітко визначено перелік понять, що використовуються в результаті таких взаємовідносин. Зокрема наведено визначення поняття пенсійна виплата – грошова виплата учасникові недержавного пенсійного забезпечення або його спадкоємцям, що здійснюється за рахунок накопичених у недержавному



пенсійному фонді та облікованих на індивідуальному пенсійному рахунку грошових коштів у випадках, передбачених цим Законом.

Згодом, з прийняттям Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» пенсійне забезпечення розуміється як системний процес призначення, перерахунку і виплати пенсій, надання соціальних послуг з коштів Пенсійного фонду, що формуються за рахунок страхових внесків роботодавців, бюджетних та інших джерел, передбачених законодавством, а також видатки на оплату договорів страхування довічних пенсій або одноразових виплат застрахованим особам, членам їхніх сімей та іншим особам, передбачених законодавством з Накопичувального пенсійного фонду. За цим законом пенсійна виплата – грошова виплата в системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, що здійснюється у вигляді пенсії, довічної пенсії або одноразової виплати. Вперше законодавчо закріплено поняття пенсія – щомісячна пенсійна виплата в солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, яку отримує застрахована особа в разі досягнення нею передбаченого цим Законом пенсійного віку чи визнання її особою з інвалідністю, або отримують члени її сім'ї у законодавчо визначених випадках. З огляду на те, термін «пенсія» має використовуватися тільки в умовах коли йдеться про солідарну пенсійну систему.

З вищесказаного викарбовується наявність двох систем пенсійного забезпечення, а саме: система недержавного пенсійного забезпечення та система загальнообов'язкового державного пенсійного страхування.

Система недержавного пенсійного забезпечення – це складова частина системи накопичувального пенсійного забезпечення, яка ґрунтується на засадах добровільної участі фізичних та юридичних осіб, крім випадків, передбачених законами, у формуванні пенсійних накопичень з метою отримання учасниками недержавного пенсійного забезпечення додаткових до загальнообов'язкового державного пенсійного страхування пенсійних виплат. На відміну від того законодавчо не закріплено саме поняття системи загальнообов'язкового

державного пенсійного страхування, як терміну. Однак чітко визначено трирівневу структуру системи пенсійного забезпечення в Україні:

Система пенсійного забезпечення України є складною системою, що містить у собі ієрархічно збудовану структуру систем пенсійного забезпечення: систему загальнообов'язкового державного пенсійного страхування та систему накопичувального пенсійного забезпечення. А вони в свою чергу поділяються наступним чином: система загальнообов'язкового державного пенсійного страхування – на солідарну систему та накопичувальну, а система накопичувального пенсійного забезпечення на державну і недержавну.

Динаміка становлення термінології порушених питань сфери пенсійного забезпечення засвідчує тенденцію залежності рівня пенсійних виплат від вибору особою виду системи пенсійного забезпечення з метою участі в неї та рівня такої участі, на відміну від той системи пенсійного забезпечення України, існування якої почалося із затвердженням Закону України «Про пенсійне забезпечення» в 1991 році, де матеріальне забезпечення за рахунок суспільних фондів споживання передбачалося всім непрацездатним громадянам України.

Згодом, з прийняттям постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення виконання функцій з призначення і виплати пенсій органами Пенсійного фонду», органами праці та соціального захисту населення в 2002 році передано функції з призначення у виплати пенсій до органів Пенсійного фонду. Саме з того часу Пенсійний фонд України продовжує виконувати відповідні повноваження щодо соціальних пенсій, призначених без наявного трудового стажу взагалі. Економічні, соціальні та психологічні наслідки того будуть розглянуті у наступних розділах, але маю зауважити, що це є складовим чинником наявного стану пенсійного забезпечення сьогодення.

Отже, проаналізувавши нормативно-правові акти з питань е-врядування в Україні та зокрема в пенсійній сфері: визначено появу з 2010 року терміну е-урядування на законодавчому рівні; виявлено динаміку його смислового навантаження та характеристики; зафіксовано приведення сфери нормативної

діяльності Пенсійного фонду у стан готовності до впровадження е-урядування шляхом видання низки відповідних законодавчих нормативів; підтверджено створення офіційного веб-порталу Пенсійного фонду України, з посиланням на портал електронних послуг Пенсійного фонду та доступом до особистого кабінету за умови ідентифікації особи.

### **1.3. Принципи і методи дослідження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні**

Ефективність наукового пізнання суттєво залежить від вибору певного виду інструментарію, що використовується у дослідженні, а саме: принципів і методів. Для виокремлення принципів і методів наукового пізнання, що наведені у магістерській роботі, спочатку зосередимося на родових поняттях «принцип» та «метод». Принцип (лат. *prīncipiūm* — начало, основа) з наукової точки зору - це загальні вимоги до побудови теорії, її теоретичні та практичні засади. У методологічному знанні принципи дослідницької діяльності відіграють особливо важливу роль, адже вони об'єднують у собі основи теорії та практики. «Метод» у переводі з грецької означає «шлях крізь» - сукупність кроків, що здійснюється для досягнення певної мети, тобто певний алгоритм дій.

Використання певних принципів та методів у науковому дослідженні дозволяє об'єктивно та детально розкрити суть явища, виявити його характеристики, виокремити загальне й особливе, сукупність взаємозв'язків об'єкта дослідження, ступінь їх впливу на об'єкт та, як наслідок, спрогнозувати певні можливі варіанти розвитку явища з метою вибору найоптимальнішого шляху.

Об'єктивність як принцип дослідження є вагомим, бо саме він забезпечує неупереджене ставлення до об'єкту дослідження, тому обов'язково використовується у вивченні такого явища як е-врядування, зокрема у системі пенсійного забезпечення. Такий принцип проявляє себе у тім, що е-врядування у

роботі Пенсійного фонду розглядається з різних боків: з боку держави, як суб'єкта впровадження зазначеного процесу та суб'єкта політичної волі, так і з боку користувачів, як суб'єктів використання відповідних електронних послуг та активних суб'єктів електронної демократії.

Використання принципу історизму дозволило проаналізувати умови виникнення електронного врядування, стани його розвитку, зокрема, враховуючи міжнародний досвід процесу впровадження е-врядування. Принцип історизму в роботі задіяний шляхом вивчення попередніх наукових досліджень такого феномену, з урахуванням різного підходу до його характеристики. В результаті виявлено появу первинного явища «електронний уряд», похідним від якого стало «електронне врядування». Обґрунтовано, що такі явища стали можливі за умови наявності певного розвитку інформатизації суспільства.

Принцип детермінізму нерозривно пов'язаний з принципом історизму, оскільки певні події що відбувалися раніше, відбуваються та будуть відбуватися у більшій чи меншій мірі впливає на стани розвитку явища, як системи, обумовлюючи його. Виявляючи чинники та ступінь їх впливу на систему пенсійного забезпечення, на процес е-врядування, суспільну інформатизацію та відношення суспільства до вказаних елементів можна визначити ризики функціонування розвитку таких явищ, спрогнозувати оптимальні шляхи подальшого функціонування та розвитку.

Саме принцип системності дозволяє розглянути досліджуваний феномен як систему, що функціонує у зовнішньому середовищі, а її внутрішнє середовище має певну усталену систему взаємозв'язків, що взаємодіють між собою. Такий принцип також дозволяє визначити ступінь динамічності системи.

Вагоме місце у магістерській роботі займає термінологічний принцип. Не можна уявити собі теоретичне дослідження без опису, уточнення та аналізу понятійного апарату: термінів, категорій, понять. Розгляд динаміки становлення таких понять дозволяє зафіксувати глибину наукового дослідження об'єкта, динаміку його характеристики, визначити вектор діяльності подальших

наукових розробок. В поточній роботі наведено сутність головних понять, що стосуються сфери е-врядування у роботі Пенсійного фонду, зокрема визначено поняття «е-врядування», «система», «пенсійне забезпечення», «система пенсійного забезпечення». Додатково поглиблено розгляд термінології, що стосується безпосередньо технологічної частини впровадження електронного врядування в пенсійній сфері. Отже, окреслено наступну термінологію: електронна послуга, веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду, електронна персональна сторінка користувача послуг, користувач електронної послуги, електронна пенсійна справа та інші.

Принципи дослідницької діяльності, уособлюючи в собі теоретичні та практичні основи є важливими чинниками у методологічному знанні. Вибір методу дослідження впливає на його якість, глибину розкриття явища по суті та, як наслідок, на достовірність отриманих результатів. Кожен метод наукового пізнання, як окремий елемент розкриває досліджуване явище у певному спектрі, висвітлює феномен під певним кутом зору. Тому, методологічний комплекс є ефективнішим за монометодологію.

В магістерській роботі використано комплекс методів: аналітичний, соціологічний, метод аналогій, метод класифікацій, синтез.

Аналітичним методом дослідження проводився теоретичний аналіз існуючих наукових розробок у сфері впровадження е-врядування у державні органи. Порівняльний аналіз дозволив визначити загальне й особливе умов зовнішнього та внутрішнього середовищ, що проявляли себе у функціонуванні е-врядування у секторі соціальних послуг інших держав, а також зіставлення процесу впровадження електронного врядування взагалі та електронного врядування системи пенсійного забезпечення. Зіставлення цього дає змогу виявити ризики та спрогнозувати майбутній розвиток.

Таке зіставлення, враховуючи міжнародний досвід неодмінно перетинається з методом аналогій, адже розглядаючи досвід іншої держави щодо процесу впровадження е-врядування, виявляючи певні детермінанти та чинники

впливу на нього, можна зробити певні прогностичні висновки щодо зазначеного явища в Україні, як аналогічній моделі.

Методом класифікації дозволив виокремити складові системи пенсійного забезпечення, визначити етапи становлення е-врядування, виокремити проблеми, що їх розв'язання призведе до оптимізації процесу впровадження.

Соціологічний метод допоміг визначити певні соціологічні групи користувачів електронних послуг, їх демографічні показники, ставлення певних соціальних груп до пенсійних нововведень. Це дозволяє виявити проблемні, навіть, кризові ситуації, обумовлені застосуванням е-врядування у роботі Пенсійного фонду. В роботі використано офіційну статистичну інформацію Державної служби статистики України, Пенсійного фонду України, Урядового контактного центру, Київського міжнародного інституту соціології, Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору». Міжнародна організація з міграції, Програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP).

Синтез дозволив звести в єдину цілісну систему уяви про е-врядування в системі пенсійного забезпечення окремі деталі та складові, що були отримані в результаті дослідження.

Виходячи з вищевказаного можливо зробити висновок, що за основу розкриття теми е-врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні було покладено принципи об'єктивності, історизму, детермінізму, системності. Але найбільш вагомим принципом пізнання стався у нагоді саме термінологічний принцип. Всі вони, уособлюючи в собі теоретичні та практичні основи є важливими чинниками у методологічному знанні. Вибір методу дослідження впливає на його якість, глибину розкриття явища по суті та, як наслідок, на достовірність отриманих результатів. В магістерській роботі використано комплекс методів: аналітичний, індексний, соціологічний, метод аналогій, метод класифікацій, синтез. Комплексна методологія комплекс є

ефективнішим за монометодологію з метою уникнення однобічного охарактеризування досліджуємого явища.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

#### 2.1. Особливості е-врядування у соціальній сфері

Дослідження е-врядування в роботі Пенсійного фонду доречно розпочинати з визначення такого процесу на загальнодержавному рівні з подальшим окресленням загального й особливого в сфері Пенсійного забезпечення на регіональному рівні.

Вже зазначалося в попередньому розділі, що е-врядування можна розглядати в широкому та вузькому значеннях: як форму державного управління на основі впровадження сучасних інформаційних технологій в усі сфери взаємодії держави, громадянства і суспільства та як технічно оснащений процес інформатизації суспільства шляхом використання сучасних електронних технологій відповідно. З точки зору науковців, сфера інтересів та діяльності яких зосереджена у площині наукових розвідок щодо е-врядування, доцільніше орієнтувати дослідження в соціальній сфері при вивченні е-врядування не стільки на вирішення актуальних завдань суб'єктів управління, як на аналіз певних проблем широкого використання технологій е-врядування суспільством та на пошук оптимальних шляхів їх вирішення. Тим паче, що така сфера «невпинно та динамічно змінюється під впливом багатьох факторів глобального масштабу, модернізується разом з розвитком інформаційно-комунікаційних технологій та суспільних відносин» [16, с. 17]. Тому, в центрі уваги кваліфікаційної роботи автор зосереджується на соціальних проблемах, що виникають внаслідок впровадження е-врядування, адже вони є вагомішими за технічну сторону проблематиці такого впровадження. Припушу, що технічну сторону доречно розглядати з боку напряму підготовки ІТ-спеціалістів, а фінансову частину



впровадження досліджуватимуть майбутні економісти. До того ж автор розуміє про єдність та взаємообумовленість всіх зазначених проблем.

Заслуговує на увагу розробки дослідника С. Квітки, наукові роботи якого декілька років присвячені темі електронного урядування та змістовні ідеями оптимальних шляхів його впровадження в нашій державі. Він вважає е-врядування не лише технологічним рішенням, а перш за все, сучасною інноваційною концепцією управління, поштовхом до масштабних перетворень у взаємодії суб'єктів електронного врядування. [28, с. 26].

Концепція е-врядування передбачає, що вся система органів влади має функціонувати як єдина злагоджена система, причому не тільки і не стільки для надання електронних послуг населенню, а насамперед, для прямої взаємодії з суспільством та суб'єктами господарювання, отримання оперативного зворотного зв'язку, що забезпечить ефективність її діяльності. Особливість такої взаємодії полягає у тому, що соціальні органи спрямовують вектор своєї діяльності у бік інтересів суспільства, а концепція е-демократії передбачає спрямованість діяльності громадянського суспільства на державні органи з метою впливу на прийняття певних політичних рішень органами влади задля відстоювання інтересів громадянства і бізнесу. Як наслідок, інтеграція діяльності суб'єктів електронного врядування призведе до їх ефективного функціонування, оскільки, саме наявність суперечностей інтересів є основними детермінантами розвитку владно-суспільних відносин.

Необхідно підкреслити, що не існує поки що єдиного підходу до чіткого розмежування поняття «електронного урядування» та «електронного уряду», навіть, у науковому колі. З огляду на стан наукової розробки е-врядування, що було викладено в першому розділі магістерської роботи, вбачається виокремлення деякими науковцями «е-уряду» у якості певного технологічного рішення, інфраструктури автоматичної електронної взаємодії, а «е-врядування» - форма управління з використанням інформаційних технологій.

Також існує плутанина із визначенням сутності та змісту «е-урядування» як похідного від англійської «e-government» чи «e-governance». Найчастіше науковці вважають за доцільне «e-government» розглядати як «е-уряд», а «e-governance» - у якості «е-урядування». При чому, терміни «е-урядування» та «е-врядування» ототожені внаслідок існуючих варіацій переводу з англійської на українську мову.

Авторське міркування щодо сутності та змісту зазначених понять полягають в наступній аналогії: «е-уряд» - система шляхів, а «е-врядування» - маршрут, що прокладає держава до суспільства, навіть, краще зазначити його як організацію та налагодження постійного транспортного спілкування між існуючими станціями: «держава», «суспільство» та «суб'єкти господарювання». Транспортними засобами є інформаційно-комунікаційні технології. «е-демократія» - відповідний вантаж, що має доставляти транспорт. «е-послуги», «е-консультації», «е-звернення», «е-петиції» та інше – є різновидом такого вантажу.

Маю зазначити, що на законодавчому рівні взагалі не існує визначення терміну «е-уряд» ані в Концепції розвитку електронного врядування в Україні, ані в Концепції розвитку електронної демократії в Україні. Схоже, що законодавчо сутність та зміст явищ «е-уряд» та «е-урядування» ототожнюються. Вказане підтверджує наявність розриву термінологічного та сутнісного розуміння зазначених понять між суб'єктами права законодавчої ініціативи та науковими діячами. Це засвідчує той факт, що будівництво державної політики здійснюється без належного врахування наукової думки.

Семенченко А.І. вважає, що «недосконалість механізмів виявлення та поширення передового досвіду, кращих практик електронного урядування та недостатність науково-дослідного забезпечення електронного урядування є однією з причин, що гальмують процес впровадження е-врядування». [66, с. 90]

Отже, з огляду на законодавче бачення взаємодії суб'єктів електронного врядування, – то є взаємодія двовимірна, де з одного боку держава, а з іншого

суспільство та бізнес. Причому існує тенденція переходу від вертикального вектору суб'єкт-об'єктних відносин такої взаємодії (держава – суб'єкт, а суспільство – об'єкт) до суб'єкт-суб'єктних відносин горизонтального виміру, де держава перестає бути надбудовою внаслідок демократичних перетворень. На відміну від того наукове бачення е-врядування є тривимірним (принаймні, так воно сприймається особисто автором поточної роботи). Де горизонтальна площина взаємодії суб'єктів електронного врядування набуває сенсу та наповнюється третім виміром – е-демократією з її ідеями, проектами, думками.

В більшості країн світу поширено бачення взаємодії при е-врядуванні у якості трьох основних блоків, що по суті відповідають взаємодії основних суб'єктів: уряд – урядові; уряд – бізнесу; уряд – громадянам. Така взаємодія включає чисельні прикладні елементи: вільний доступ суспільством до інформації, безпаперовий документообіг, ідентифікація користувача інформації, електронні трансакції між державою, громадянами та бізнесом та інше. Саме так їх визначають науковці Клименко І. В. Линьов К. О. [31, с. 6].

«Уряд – урядові» передбачає електронну взаємодію між собою державних органів, обмін інформацією з метою забезпечення діяльності відповідно до покладених повноважень. В перспективі це є максимальний перехід до електронного документообігу, інтеграція державних реєстрів, спрощення процедур підтвердження або отримання певного документу з державного реєстру з обов'язковою ідентифікацією запитувача інформації, верифікацією санкціонованості такого запиту та інші.

«Уряд – бізнесу» у якості взаємодії держави та бізнесу передбачає вільний доступ суб'єктів господарювання до інформації, що регламентує їх діяльність, шляхом розміщення на сайтах повної, достовірної та вичерпної нормативно-законодавчої інформації та оперативне електронне консультування; підзвітність та підконтрольність державних органів щодо вчинення певних рішень, які стосуються суб'єктів господарювання, що проявляє себе в електронному публічному оголошенні певних конкурсних процедур, прозорому електронному

звітуванні напрямів та обсягів держаних закупівель; спрощена процедура електронної звітності суб'єктів господарювання з приводу оподаткування.

«Уряд – громадянам» проявляє себе електронною взаємодією двох напрямків: держави з суспільством з приводу вирішення соціально-побутових питань (електронне консультування, замовлення послуг, оформлення документів, сплата платежів, вільний доступ до публічної інформації та особистої інформації за умови ідентифікації тощо) та взаємодію уряду з громадянством, що по суті є електронною демократією (е-петиції, е-голосування, е-проекти та інше). Постійно розширюються можливості такої взаємодії, що свідчить про динамічність та розвиток процесу електронного врядування, про позитивне сприйняття нововведень більшістю суб'єктів, а також про затребуваність електронної взаємодії, що надихає на пошук нових елементів взаємодії, шляхів її оптимізації.

Зазначена класифікація загального окреслення потоків взаємодії суб'єктів е-врядування не є вичерпною, бо існують й інші, приклад яких наведено у В.М.Бабаєва, але розгляд їх в рамках поточної роботи не є необхідним, бо відводить у бік мисленевий вектор дослідження.

Прийнято розглядати процес розвитку е-уряду в три етапи:

I етап – розробка та приведення нормативно-правової бази у відповідність до європейських стандартів, початок функціонування веб-ресурсів державних органів; запровадження електронного документообігу; створення відповідних центрів надання послуг та інші заходи.

II етап – безпосереднє надання електронних послуг, запровадження електронної демократії, спонукання до електронної взаємодії громадянського суспільства та ін.

III етап – створення єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури органів державної влади та місцевого самоврядування, вдосконалення процесу взаємодії суб'єктів електронного врядування.

Як вбачається, перш за все, формується державна стратегія розвитку та розробляються тактичні заходи відповідно до неї. Отже, закладаються підвалини до подальшого розгортання е-врядування. На першому етапі розпочинають роботу веб-сайти органів державної влади, де розміщується базова інформація стосовно напрямів діяльності органу, довідкова інформація консультативного характеру. Проблеми, що виникають на цьому етапі пов'язані з технічною стороною впровадження електронного врядування, а саме: пошук оптимального програмного забезпечення, доступного інтерфейсу та спрощення навігації сайту, розширення наповненості контенту, додержання правил своєчасності та достовірності наведеної інформації. Ініціатором взаємодії виступає держава. Розпочинається роз'яснювальна робота серед громадян щодо цілей запровадження веб-ресурсів, переваг його використання, сприяння навчанню громадян в користуванні можливостями е-урядування для задоволення своїх потреб. На цьому етапі активність користувачів державних веб-ресурсів є вкрай низькою.

Другий етап відзначається розвитком та подальшою інтеграцією в єдиний портал конкретного державного органу окремих його регіональних веб-сайтів, появою перших спроб інтерактивної взаємодії суб'єктів електронного врядування, формуванням переліку електронних послуг, що їх можна отримати дистанційно. Поліпшується навігація сайтів, що дозволяє перейти від довідкового окреслення послуги до її безпосереднього замовлення. Інтеграція сайтів сприяє у спрощені процедури переходу від сайту одного до сайту іншого державного органу, або від сайту вищого рівня до сайту регіонального чи місцевого рівня державного органу. Закладено можливість зворотного зв'язку між суб'єктами е-врядування. Розвивається мережа доступу до веб-ресурсів шляхом відкриття агентських пунктів обслуговування, громадських пунктів доступу до мережі Інтернет, розташуванням електронних терміналів самообслуговування. З'являються перші замовники електронних послуг, електронних консультацій. «Перший локомотив» з боку держави запущено.

Активно налаштовані громадяни «промацують ґрунт». Початок електронної взаємодії відбувся, зацікавленість громадянства росте, активність набуватиме темпів.

На третьому етапі відбувається трансформація взаємодії та переведення її у віртуальну площину. Превалює он-лайн спілкування між громадянами та працівниками органів державної влади. Активно реалізується принцип зворотного зв'язку. Скорочується час документообігу. Відбувається чітке дотримання законодавчо визначеного строку розгляду звернень. Прозорість діяльності державного органу досягається шляхом відбивання дати та детального змісту прийнятого рішення державним органом з конкретного питання. Розширюється перелік електронних послуг задля максимального їх надання в режимі реального часу 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Набуває розвитку електронна демократія, що передбачає можливість інтерактивного багатостороннього спілкування, електронну участь громадян в обговоренні певних нормативних документів, законопроектів, рішень державних органів тощо. Стимулювання зацікавленості громадян до використання веб-ресурсів вже не потрібно. Електронна взаємодія постає звичайним повсякденням. Громадяни шляхом е-демократичних процесів впливатимуть на вироблення державної політики. Відзначається розвиток владно-суспільних відносин.

Вищезазначене є загальноприйнятим розподіленням на етапи процесу впровадження е-врядування. По суті таку класифікацію закріплено в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, що було прийнято в 2010 році.

Заслуговує на увагу особисте бачення етапів такого процесу науковцем В.М.Бабаєвим [69, с. 10], бо воно щільно переплетене з контекстним визначенням електронного врядування, як головного поняття, що є похідним від англійських слів: e-governance, e-government, e-governing. Досліджуючи феномен електронного врядування він є прибічником ідей науковців С.А.Чукот, О.Б.Кукаріна, які, аналізуючи етапи впровадження електронного врядування в більшості країн, виокремлюють наступні:

1. Електронне управління «e-governance» – управління на основі інформаційно-комунікаційних технологій, що передбачає впровадження комп'ютеризації робочого місця працівників органів державної влади; розвинення електронної інфраструктури, наслідком якого є автоматизація частини адміністративно-управлінської діяльності.

2. Електронний уряд «e-government» – електронна взаємодія суб'єктів електронного врядування, трансформація відносин у форму інформаційного суспільства. На цьому етапі реформується система державного управління з метою підвищення їх ефективності управління ресурсами та відповідальності, впровадження децентралізації. Очікуваний результат поділяється на адміністративний та технологічний ефекти. До першого віднесено скорочення чисельності держапарату, оптимізація документообігу; впровадження оновлених нормативів якості. Другий передбачає максимальне використання інформаційних технологій в забезпеченні державного управління.

3. Електронне урядування «e-governing» – активна взаємодія громадян, представників бізнесу та урядових установ на місцевому, регіональному і державному рівнях. За мету визначається об'єднання двох компонентів: «e-уряд» та «e-демократія». Наслідком стане вдосконалена взаємодія всього громадянського суспільства в процесах розробки державної політики, державного регулювання. [69, с. 10]

Застосування концепції «доброго управління» у поєднанні з використанням інформаційно-комп'ютерних технологій дає змогу перейти від парадигми «електронного уряду» до парадигми «електронного урядування». Перша з них базується на відкритості урядової інформації і наданні послуг в он-лайн режимі. Друга парадигма, за своєю суттю, є формою електронної демократії, - так вважає науковець К.Г.Кондаков [33, с. 82].

Якщо зіставити думку В.М.Бабаєва з загальноприйнятим баченням про розподілення на етапи процесу впровадження е-врядування, то перший етап – управління процесом підготовки та розгортання майбутнього е-врядування

«e-governance» є першою сходинкою, ініційованою державою, до справжнього електронного врядування. Другу сходинку посідає електронний уряд «e-government», що є неодмінною складовою електронного врядування, являє собою управління трансформаційними процесами електронної взаємодії, де на державу покладено функції координування. Третій етап «e-governing» – безпосереднє електронне врядування, що відбувається постійно в режимі реального часу. На цьому етапі електронне врядування набуває ознак інституції з відповідними взаємозв'язками – багатовекторними інформаційними потоками, які обумовлюють його функціонування та розвиток. Ступінь впливу державних органів на діяльність суспільства врівноважується ступенем впливу громадянства на діяльність державних органів. Головною детермінуючою складовою виступає е-демократія.

Зазначене є авторською думкою щодо визначення сутності та змісту електронного врядування, що неможливо було б окреслити тільки розглядом окремо процесу електронного управління «e-governance», зміст якого звужено та відповідає вузькому тлумаченню цього поняття. Повне розкриття феномену е-врядування відбувається шляхом осмислення його від вузького тлумачення до широкого.

## **2.2. Сутність і зміст е-врядування у роботі Пенсійного фонду**

Електронне врядування як процес, що пронизує усі сфери соціального забезпечення, неодмінно торкається й системи пенсійного забезпечення. Звісно, що вона має пройти відповідні закономірні етапи цього впровадження. Але певні особливості її функціонування накладає відбиток на впровадження електронного врядування в систему пенсійного забезпечення, що детально буде розглянуто в цьому розділі. Досліджувати е-врядування в роботі Пенсійного фонду доцільніше через призму відповідності (або не відповідності) до такого процесу на загальнодержавному рівні.



Перший етап електронного врядування в системі пенсійного забезпечення відзначився запровадженням офіційного електронного ресурсу Пенсійного фонду України, до якого входить веб-портал Пенсійного фонду та Портал електронних послуг. Правове регулювання цього процесу відбувається шляхом прийняття в 2012 році постанови Правління Пенсійного фонду України «Про затвердження Порядку надання органами Пенсійного фонду послуг в електронному вигляді». Ним пропонується розширити функціональні можливості веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України з метою подання страхувальниками звітності за допомогою використання ЕЦП, можливості застосування ЕЦП для отримання електронних послуг, розробка мобільної версії порталу.

Перелік електронних послуг за цим Порядком налічував 5 позицій, що коротко можна охарактеризувати наступним чином: реєстрація користувачів веб-порталу, доступ до довідкової інформації, доступ до стану відомостей про себе, взаємодія з органами ПФУ. Первинна взаємодія була з приводу: попереднього запису на прийом у ПФУ, підготовки документів у паперовому вигляді з подальшим їх отриманням на особистому прийомі, заповнення електронних документів (бланки, заяви, скарги, запити), стану їх розгляду.

Згодом в 2015 році (зі змінами 2017 року) Правлінням Пенсійного фонду України приймається Положення про організацію прийому та обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, де зведено організаційні засади прийому та обслуговування громадян: тих, хто звернувся особисто або у формі електронного звернення. У Положенні доопрацьовано термінологію електронного врядування системи пенсійного забезпечення (динаміку її становлення проаналізовано в Розділі 1.2 поточної роботи), розширено перелік електронних послуг, наведено детальний опис функціональних можливостей веб-ресурсу Пенсійного фонду України та удосконалень технологічної сторони доступу до них.

Серед нових е-послуг з'явилася можливість замовлення та отримання в електронному вигляді довідок та витягу з Державного реєстру застрахованих осіб (за умови автентифікації за допомогою ЕЦП); замовлення послуги СМС-інформування, цільове індивідуальне інформування з питань пенсійного забезпечення, загальнообов'язкового державного пенсійного страхування та інших питань. Додано можливість реєстрації на веб-порталі ПФУ за допомогою електронного пенсійного посвідчення, що є одночасно платіжною картою (далі – ЕПП), а також доступу з використанням логіну та паролю. Задля входу за логіном необхідно одноразово з метою реєстрації звернутися особисто або через законного представника в територіальних органах ПФУ. Зауважу, що за ЕЦП та ЕПП перелік доступних функціональних можливостей сайту ширший ніж при вході логіном та паролем.

Одним з чотирьох напрямків реалізації Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, яку затверджено розпорядженням Кабінетом Міністрів України в 2016 році, визначено «впровадження новітніх технологій адміністрування в Пенсійному фонді, зміцнення та модернізація його інформаційних ресурсів і технічної бази, підвищення ефективності системи управління, перехід на електронний документообіг». Три інших напрямки, що ставляться за мету в зазначеній Стратегії, є: підвищення продуктивності та якості обслуговування у сфері пенсійного забезпечення, підвищення рівня довіри населення до органів Пенсійного фонду та вдосконалення системи управління фінансовими ресурсами Пенсійного фонду, хоча й не мають прямого відношення до організації е-врядування в пенсійній системі, але неодмінно обумовлені ним.

Важливо, що за Стратегією забезпечення прозорості та відкритості діяльності Пенсійного фонду передбачається шляхом:

– оперативного висвітлення питань діяльності Пенсійного фонду в засобах масової інформації, на офіційних веб-сайтах, єдиному державному веб-порталі відкритих даних, інформаційних стендах;

- залучення організацій громадянського суспільства, наукових та експертних установ до розгляду питань формування та реалізації державної політики у сфері пенсійного забезпечення;

- сприяння діяльності Громадської ради при Пенсійному фонді, врахування позицій інститутів громадянського суспільства під час реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

Не випадково дві останні позиції мною долучені до завдань електронного врядування в системі пенсійного забезпечення України, оскільки їх реалізація, в разі розгорнення у віртуальній площині, є запорукою переходу до третього етапу е-врядування, бо закладає підвалини для е-демократії в пенсійній сфері. Трансформація такої взаємодії є більш ефективною в електронному вигляді, аргументований доказ того буде наведено в третьому розділі кваліфікаційної роботи.

З огляду на викладене підсумуємо: процес електронного врядування в системі Пенсійного забезпечення України перебуває на другому етапі впровадження, що відповідає рівню його розвитку на загальнодержавному рівні. Перший етап відзначився розробкою нормативної законодавчої бази та появою перших веб-ресурсів, які спочатку надавали інформацію консультативно-довідкового характеру та не мали елементів інтерактивності. З появою можливості зворотного зв'язку е-врядування увійшло у свій другий етап розвитку, де створились умови для взаємодії громадян, суб'єктів господарювання та органів державної влади, зокрема Пенсійного фонду України. Така взаємодія, поки що, носить характер низької активності, але має стійку тенденцію до активізації процесу. Особливістю е-врядування в роботі Пенсійного фонду є той факт, що активність такого суб'єкта, як громадянство, є вкрай низькою, аналіз причин якої буде розглянуто у Розділі 2.3. Отже, то є проблемою, що в подальшому потребує розв'язання. Як вбачається, Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України поки що законодавчо не

прописує елементи е-демократії в сфері пенсійного забезпечення. Позитивним є те, що залучення громадянськості до формування та реалізації державної політики з пенсійних питань вже виявлено шляхом до забезпечення прозорості та відкритості діяльності Фонду, а також модернізації всієї пенсійної системи. Розвиток елементів електронної демократії в системі пенсійного забезпечення України та закріплення її у нормативних актах вважаю стратегічним напрямком розвитку не тільки електронного врядування в системі пенсійного забезпечення, а важливим шляхом оптимізації її діяльності.

### **2.3. Соціальні проблеми впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду**

Унікальною особливістю системи пенсійного забезпечення, зокрема пенсійної системи України, є той факт, що її функціонування зачіпає інтереси членів суспільства з набуттям ними повноліття (навіть не тільки громадян України) у вигляді сплати внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, добровільних внесків у недержавне пенсійне страхування, та набуває вагомості з настанням пенсійного віку або в інших випадках, за яких передбачено пенсійні виплати (інвалідність, втрата годувальника, вислуга років). На відміну від е-врядування на загальнодержавному рівні такий суб'єкт е-врядування в пенсійній сфері, як громадянство, має особливу геронтологічну ознаку, з її соціальними, психологічними та економічними особливостями. Такі висновки здійснено з огляду на основну категорію осіб, що зацікавлені у вирішенні питань пенсійного забезпечення, - то є особи похилого віку. Молода категорія громадян або з мовчазною терпимістю ставляться до необхідності справляти податки на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, або прагнуть мінімізувати видатну частину своїх заробітків.

Поглянути ширше на це питання допоможе й аналіз сучасного демографічний стану, де превалює частка населення старшої вікової групи, що

наведено у Розділі 3.1. Причому, за останні 10-15 років існує тенденція до старіння населення України. Це підтверджує актуальність проблем реформування та модернізації системи пенсійного забезпечення. Рівень якого для громадянина залежить від рівня участі в неї.

Науковець М. Кравченко звертає увагу, що «у сучасних умовах солідарна пенсійна система самостійно вже не може адекватно протистояти існуючим демографічним і соціально-економічним викликам». Він закликає до пошуку шляхів розв'язання проблем пенсійного забезпечення. [38, с. 41]

Демографічні ознаки старіння населення України та збільшення частки осіб похилого віку є важливою соціальною проблемою, що виникає на етапі впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення України. Основні отримувачі пенсійних виплат найчастіше або стримано відносяться до нововведень, або не сприймають їх. Саме особам похилого віку важко перебудувати мислення у бік інформатизації суспільства та влитися у склад відвідувачів мережі Інтернет, зокрема користувачів електронних пенсійних послуг. Зрозуміло, що вікова категорія старше 80 років не завжди здатна фізично обслуговувати себе. Тому е-врядування навряд чи їх зацікавить взагалі. Але, зауважу, що воно може бути корисним для їх дітей та онуків, які зацікавлені в підвищенні пенсійної виплати зазначених осіб. Досліджуючи можливості перерахунку пенсії своїм батькам, бабусям та дідусям, молоде покоління набуватиме досвіду та інформованості стосовно чинників, що обумовлюють розмір пенсійної виплати. А це вже стане у нагоді їм самим в перспективі з метою прийняття рішення щодо участі у пенсійній системі України.

Соціальна проблема низької активності користувачів електронних веб-ресурсів з боку осіб передпенсійного та пенсійного віку, віковий діапазон яких становить від 55 років до 80 років, по-перше, носить характер психологічного бар'єру, тобто, непевності у своїх рухах у віртуальному просторі, боязнь «схибити щось» при виконванні певних дій в електронному форматі. По-друге, існує інформаційна нерівність серед осіб старшої вікової категорії з

приводу технічної відсутності можливості виходу в мережу Інтернет. Звісно, що не кожна родина пенсіонерів фінансово спроможна придбати собі комп'ютер або ноутбук.

Отже, першою й головною соціальною проблемою е-врядування в роботі Пенсійного фонду України маю визначити високий рівень зацікавленості осіб похилого віку, що не підкріплений можливістю доступу до електронної взаємодії, за причини якої виявлено психологічну, фінансову, технічну та неспроможність осіб.

На противагу тому, молоде населення більшість часу проводить саме в віртуальному просторі, бо це вже стало нормою їх повсякденного життя. Легко освоюючи нововведення, користуючись відповідними гаджетами, телефоном або планшетом особи середньої та молодшою вікової групи запросто перебувають в мережі Інтернет, навіть, поза межами свого дома. Мобільність для них є природньою. Але саме вони менш за все цікавляться своєю майбутньою пенсійністю, бо вважають, що це буде зовсім не скоро або взагалі їх не стосується. Відсутність зацікавленості при наявній можливості є другою соціальною проблемою впровадження електронного врядування в пенсійну сферу.

Оскільки мова йде про суб'єктів електронного врядування в системі пенсійного забезпечення, то це має віковий діапазон працездатних/дієздатних осіб, тому умовно окреслимо їх від 18 до 80 років. Визначились, що молодші з них можуть бути суб'єктами електронного врядування, але не зацікавлені пенсійними питаннями. Протилежно ним старша вікова група зацікавлена в вирішенні пенсійних питань, але не завжди спроможні здійснити це в електронному вигляді. Об'єднання інтересів та зусиль старшої та молодшою вікової групи в напрямку е-врядування, е-демократії пенсійної сфери й стане шляхом вирішення відповідних соціальних проблем.

Ще однією важливою соціальною проблемою впровадження електронного врядування, зокрема в систему пенсійного забезпечення, необхідно зазначити

проблему професійної підготовки та перепідготовки працівників органів державної влади та місцевого самоврядування. Суть проблеми полягає в тому, що посади державних службовців займають спеціалісти, психологічні характеристики яких теж обумовлені певними віковими особливостями, що були наведені як дві складові соціальні першої проблеми. Спеціалісти, які перебувають на державній службі багато років є обізнаними та досвідченими в пенсійній сфері, але саме їм важче перебудувати свої навички відповідно до динамічного інформаційного середовища та електронних технологій. Консерватизм заважає сприйняти позитивно нововведення та оцінити переваги електронного врядування. Навички щодо їх володіння інформаційно-комп'ютерною технікою, зокрема постійно оновлюваним програмним продуктом, потребують перепідготовки. На відміну від них молоді спеціалісти, що виявили бажання починати професійну кар'єру в системі пенсійного забезпечення, не мають відповідних компетенцій або взагалі не вмотивовані до взаємодії з людьми, що мають геронтологічні особливості. Рівень зацікавленості в нарощуванні професіоналізму не завжди відповідає очікуванню. Не надихає на роботу та не додає ініціативності також низький рівень оплати праці, що є причиною низької вмотивованості кадрового персоналу. «Електронний уряд створює деякий дисбаланс між службовцями різних підрозділів і поколінь» - таку думку висловлюють С. А. Квітка та О. О. Соколовська. Низька оплата праці працівників державного сектора не дозволяє наймати експертів високої кваліфікації. Існує системний ризик для впровадження е-врядування через нестачу персоналу для управління ІТ-ресурсами [28, с. 31].

За стратегічний індикатор реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» визначено оновлення кадрового складу на 70 відсотків. За Стратегією модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року процес вдосконалення системи комплектування та підвищення кваліфікаційної підготовки персоналу полягає у «скороченні чисельності працівників відповідно до темпів упровадження новітніх інформаційних

технологій і технічного переоснащення територіальних органів Пенсійного фонду з урахуванням результатів аналізу ефективності внутрішньої структури та визначенням доцільності кількісного складу працівників; підвищення кваліфікаційного рівня та ефективності роботи персоналу, зокрема з використанням механізму виявлення необхідності підвищення рівня професійної компетентності, оцінювання результативності та ефективності роботи, стимулювання результативної діяльності» але «збільшення рівня оплати праці за рахунок економії коштів від оптимізації штатної чисельності персоналу територіальних органів Пенсійного фонду».

Скорочення чисельності працівників органів державної влади в період впровадження е-врядування, особливо на перших його етапах, призводить до критичного збільшення навантаження (фізичного і психологічного) на працівників, що залишаються на посаді. Процедура їх матеріального заохочення у вигляді підвищення заробітної плати відстає у часі від підвищення навантаження праці. Як наслідок компетентні, ініціативні особи, що вміють оперативно реагувати та мають високі професійні навички не бажають залишатися або втрачають вмотивованість на посадах на період трансформаційних процесів в очікуванні майбутнього підвищення заробітної плати.

Розгляд проблем е-врядування набуде повноти, якщо наведу кілька прикладів інших проблем, що неодмінно потребують вирішення. В цьому питанні схожі погляди у Кондакова К. та Квітки С. [28; 33] Нижчезазначені проблеми не є безпосередньо соціальними, але обумовлюють їх розв'язання:

- проблеми міжвідомчої взаємодії з причини відсутності відповідних регламентів та нормативно-технічних документів;
- проблеми зберігання, архівування та знищення е-документів;
- юридичний статус е-документів, можливість їх документообігу на рівні з паперовими документами;



- проблема несумісності внутрівідомчих ІТ-ресурсів, що використовують різні формати, технології, стандарти;
- відсутність єдиного державного реєстру інформаційних ресурсів;
- інформатизація владних структур потребує значних витрат;
- дисбаланс у реалізації інноваційних проектів, що спочатку технічно реалізуються, а потім нормативно закріплюються;
- відомча закритість та небажання приєднуватись до системи електронної взаємодії.

З урахуванням вищенаведеного підсумуємо, що державна політика сфери електронного врядування містить ознаки безсистемності, фрагментарності здійснених заходів з приводу проходження певних етапів становлення. Існує тенденція щодо налагодження взаємодії суб'єктів електронного врядування та підвищення рівня інформатизації суспільства. Злагоджені, послідовні, науково обґрунтовані дії представників влади мінімізуватимуть кризові стани суспільства, що неодмінно супроводжують трансформаційні процеси суспільства. Система пенсійного забезпечення України є носієм певних особливих характеристик, що обумовлюють процеси її реформування, модернізації та впровадження електронного врядування зокрема. Процеси оподаткування громадян негативно сприймаються суспільною свідомістю та ментальністю населення України, що історично склалися. Процеси акумуляції коштів з метою накопичення на пенсійних рахунках не є популярними, оскільки носять відбиток історичних прикладів неспроможності державної системи до стійкості в кризових ситуаціях. Тому, реформування пенсійної системи України не має бути предметом для маніпулювання певними політичними діячами з метою активізації електорату. Політичні рішення, що приймаються, мають бути виваженими, стратегічно спрямованими науково обґрунтованою державною політикою.

Впровадження електронного врядування в систему пенсійного забезпечення України містить певні проблеми, що потребують вирішення.

Головними є соціальні проблеми з огляду на соціальну направленість процесу пенсійного забезпечення. Їх дослідження поставлено за мету кваліфікаційної роботи. В ході дослідження виявлено певні соціальні проблеми впровадження е-врядування в пенсійну сферу. Перша з них – це проблема низької активності та зацікавленості з боку громадянства до користування веб-ресурсами та електронними послугами Пенсійного фонду України. Вона містить дві складові, що диференційовані віковою ознакою. Молодша категорія населення є активними користувачами мережі Інтернет, але не цікавиться проблемами майбутнього пенсійного забезпечення. Старша вікова категорія населення зацікавлена в вирішенні питань підвищення рівня пенсійного забезпечення, але незворотність часу не дозволяє їм виправити певні складові своєї пенсійної виплати. Утім інформованість осіб похилого віку станеться їм у нагоді в разі наявності підстав для підвищення рівня пенсійного забезпечення. Геронтологічні особливості знижують фізичну та психологічну мобільність їх носіїв. Електронне врядування звісно не є панацеєю, але здатне вирішити більшість проблем, пов'язаних з фізичною та психологічною обмеженістю доступу до електронних послуг Пенсійного фонду України. Вирішення соціальної проблеми полягає в адаптації людей похилого віку до електронного врядування.

Наступною соціальною проблемою є недоліки кадрової політики у сфері електронного урядування. Вони є важливою причиною надання електронних послуг, що не відповідають необхідному рівню. Не винятком є кадрові проблеми в системі пенсійного забезпечення особливо в стадії впровадження е-врядування, без якого взагалі не уявляється його модернізація. Трансформаційні процеси не обійшли стороною й умови діяльності працівників, які з одного боку є посадовими особами, що здійснюють повноваження з виконання завдань і функцій державного органу. А з іншого боку це звичайна людина, яка є носієм соціально-психологічних проблем, та обов'язково потребує адаптації в умовах трансформаційних процесів.

Впровадження оновленого електронного ресурсу потребує оновлення знань, умінь та навичок у осіб, що займають посади в органах Пенсійного фонду України, особливо «пенсійників», що є спеціалістами відділів з призначення, перерахунку та виплати пенсій. Відповідні перебудови оголили соціальну проблему необхідності адаптації працівників до функціонування в оновленому програмному середовищі. Особливістю проблеми є той факт, що вона не вирішується за рахунок штатного оновлення персоналу – набору працівників, обізнаних в сфері ІТ у якості спеціалістів з призначення, перерахунку та виплати пенсій. Не вирішується вона таким шляхом, оскільки неодмінно призведе до критичного зниження рівня якості обслуговування громадян та професійного надання електронних послуг з приводу втрати інституційної пам'яті, носіями якої є досвідчені спеціалісти, що роками й десятиріччями працювали в системі пенсійного забезпечення.

### РОЗДІЛ 3

## ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ Е-ВРЯДУВАННЯ У РОБОТІ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

### 3.1. Аналіз впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні

Для кращого розуміння стану розвитку е-врядування, зокрема е-демократії в Україні звернемося до результатів експертного дослідження в 2019 році Центром розвитку інновацій разом з Асоціацією відкритих міст за підтримки Програми EGAP. За даними опитування найпоширенішими інструментами е-демократії визначено: е-петиції 93%, он-лайн трансляції сесії міської ради 73%, конкурс громадських ініціатив/бюджет участі/громадський бюджет 63%, платформи взаємодії влади та суспільства 53%, сервіси відкритих даних-30%, міський контактний центр 25%. Респондентами були представники органів місцевого самоврядування та громадських організацій на містах, які безпосередньо впроваджують, супроводжують та використовують інструменти е-демократії.[с.2;50] Типовим користувачем мережі Інтернет в Україні визнано особу 18-35 років з високим рівнем освіти, що живе у великому місті. Проте особою з низьким рейтингом користувача Інтернет виглядає людина старша 50 років з загальною середньою освітою, що проживає у сільській місцевості. Такі дані оприлюднено за результатами загальнонаціонального опитування громадської думки «Омнібус», що було проведено Київським міжнародним інститутом соціології, на замовлення фінансованої Швейцарською Конфедерацією Програми EGAP [5; 47].

Результатом впровадження електронного врядування в систему пенсійного забезпечення України мають стати е-демократичні процеси цієї сфери. Розроблення певних е-ресурсів, розміщення е-послуг без залучення громадянського суспільства та користувачів – все одно, що розвісити плакати у місці, де їх ніхто не побачить або розповідати щось без наявності слухачів. З метою оптимізації шляхів залучення до користування електронними

веб-ресурсами Фонду такого суб'єкта е-врядування, яким постає суспільство, спочатку необхідно проаналізувати певні статистичні показники.

За даними державної служби статистики України в Україні сформувалася структура населення, для якої характерна висока питома вага осіб старшого віку і низька частка молодшого. Вікова структура визначає демографічне навантаження: станом на 1 січня 2018 року на 1000 осіб у віці 16-59 років припадало 378 осіб у віці 60 років і старше, що становить 37 % від чисельності осіб працездатного віку. У сільській місцевості відповідні показники значно вищі [52, с. 1].

Демографічна ситуація за останні десятиріччя визначає тенденцію збільшення показників тривалості життя у пенсійному віці при одночасному скороченні народжуваності, що має наслідком значного погіршення демографічного навантаження у солідарній системі пенсійного забезпечення: співвідношення кількості пенсіонерів до чисельності платників внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування. За останні 25 років зазначений коефіцієнт збільшився в півтора рази з 0,6 до 0,9. Така ситуація є наслідком скорочення працездатного населення на ринку праці в Україні за рахунок не оформлених офіційно трудових відносин, що по суті є соціально незахищеною зайнятістю. Суттєво погіршує ситуацію трудова міграція українського населення, особливо молодшої та середньої вікової категорії, за останні п'ять років. В Україні закладено демографічну бомбу сповільненої дії: населення старіє, а молодь емігрує [12, с. 7]. За прогнозом Міжнародної організації з міграції в разі незмінності показників народжуваності, тривалості життя та міграційних процесів до 2050 року в країні налічуватиметься 32 мільйони мешканців, а частка населення осіб старших за 60 років збільшиться у півтори рази [46, с. 7].

Солідарна система за таких обставин не спроможна забезпечувати в повній мірі фінансування поточних пенсійних витрат за рахунок внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування. Погашення дефіциту

бюджету Фонду відбувається за рахунок трансферів з Державного бюджету України. Заплановане на січень 2019 року введення в дію другого рівня пенсійної системи (обов'язкового накопичення) наразі відкладено. Третій рівень пенсійної системи – добровільного недержавного пенсійного забезпечення, що існує в Україні, містить небагато установ та учасників.

За підсумками розвитку системи недержавного пенсійного забезпечення станом на 30.06.2018 року в Державному реєстрі фінансових установ міститься інформація про 62 Недержавних Пенсійних Фондів (далі – НПФ), 22 адміністратори НПФ та 1 засновник – одноосібник, що прийняв рішення про самостійне адміністрування НПФ. Для порівняння, на 30.06.2017 року їх кількість складала 64 фонди та 22 адміністратори, тобто маємо скорочення НПФ на 2 фонди, – то є скороченням кількості НПФ на 3% за рік [55, с. 1]. Кількість учасників НПФ на 30.06.2018 року становить 846,2 тис. осіб (приріст за рік становить 1 %), серед яких отримувачами пенсійних виплат є 80200 осіб – близько 10% від загальної чисельності учасників. [55, с. 6].

Для порівняння, станом на 01.01.2019 року Держкомстат налічує постійного населення України від 16 до 60 років 25641,3 тис. осіб [55]. У недержавному пенсійному забезпеченні кількість учасників молодших 60 років складає приблизно 752,5 тис. осіб, що становить 34% од відповідної вікової групи загального населення, що є переважно населенням працездатного віку. Кількість учасників НПФ старших за 60 років налічує 93,7 тис. осіб, а відповідного постійного населення – 9679,8 тис. осіб. Не важко підрахувати, що учасників НПФ віком 60 років і старше складає значно менше 1% від загальної чисельності постійного населення відповідної вікової групи. Ширше поглянути на це питання дозволить співставлення кількості отримувачів пенсійних виплат з НПФ станом на 30.06.2018 року – 80,2 тис. осіб та отримувачів з державного Пенсійного фонду України станом на 01.01.2019 року – 11711,3 тис. осіб [24, с. 24]. Отже, отримувачів виплат з НПФ довікола 1% від отримувачів виплат з ПФУ. Середній розмір пенсійної виплати в 2019 році на одну особу з НПФ

становить 9,4 тис.грн., а з ПФУ – 2,5 тис.грн. Для порівняння, в 2018 році: 8,2 тис.грн. та 1,8 тис.грн. відповідно. Розмір середньої пенсійної виплати з ПФУ за рік збільшився на 38%, але він в чотири рази менший за виплату з НПФ, розмір якої зріс на 14% за рік.

Вищезазначене є свідомством функціонування в Україні накопичувального пенсійного забезпечення, а саме – третього рівня системи пенсійного забезпечення України, що є добровільним накопиченням громадян на пенсійних рахунках Недержавних Пенсійних Фондів. Впровадження другого рівня пенсійного забезпечення, – накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, що очікувалося з 01.01.2019 року, – не відбулося. Динаміка розвитку НПФ за рік не є позитивною, з огляду на зменшення кількості зареєстрованих фондів, укладених пенсійних контрактів, пенсійних внесків та учасників, що отримують пенсійні виплати, навіть за умови того, що середній розмір пенсійної виплати з НПФ в чотири рази є більшим за розмір пенсійної виплати з ПФУ. Такою є загальна картина функціонування системи пенсійного забезпечення України, що є передумовою для запровадження е-врядування в зазначеній системі.

Результати опитування населення стосовно пенсійного забезпечення в Україні, що відбулося в 2018 року та наведено у Додатку А, свідчать що 70% респондентів не знають про необхідний розмір страхового стажу для призначення мінімальної пенсії за віком, 78% опитуваних не назвали мінімальний розмір пенсійної виплати, 80% не знають рівня максимального розміру пенсійної виплати, 50% респондентів не обізнані про другий рівень системи пенсійного страхування, 53 % – не чули про третій рівень пенсійної системи на умовах добровільної накопичувальної участі.

Пенсійну систему, що побудована з урахуванням участі у ній, – де розмір пенсійної виплати залежить від розміру сплачених страхових внесків, – вважають справедливою 45 %, а тих хто вважає, що пенсійну виплату мають отримувати всі, – налічено 41%. Привертає увагу відсоток осіб, які вважають,

що не матимуть гідного рівня пенсійного забезпечення після виходу на пенсію, – це 68%, а 60% не задоволені політикою пенсійного забезпечення в Україні. Цікаво, що 49% респондентів вважають, що до пенсії ще далеко, а 39% вважають, що не можуть впливати на рівень свого пенсійного забезпечення. Крім того, 48% осіб віком до 30 років вважають себе відповідальними за рівень свого пенсійного забезпечення.

Статистично доведено, що 15% респондентів отримують частково заробіток «у конверті», а ще 15% взагалі весь заробіток отримують неофіційно без сплати податків, 20% не обізнані щодо сплати податків роботодавцем за себе, як найманого працівника [12, с.8-15].

Схожими виявилися результати соціологічного дослідження Центру Розумкова в 2018 році, де засвідчено, що більшість респондентів не обізнана про добровільне пенсійне страхування, не готові добровільно сплачувати внески на пенсійне страхування, вважають державу відповідальною за гідне забезпечення старості. За результатами дослідження «у громадській думці не вироблене чітке ставлення до посилення залежності розміру пенсії громадянина від розміру сплачених ним пенсійних внесків» [54, с.3-7].

Аналізуючи наведені дані можна зазначити, що переважна більшість населення: законодавчо не обізнані про пенсійне забезпечення в Україні, не задоволені політикою пенсійного забезпечення, не довіряють Недержавним Пенсійним Фондам, перекладають на державу відповідальність за рівень пенсійного забезпечення, не хочуть та/або не можуть заощаджувати до накопичувальної системи пенсійної системи. Більшість незадоволених державною політикою пенсійного забезпечення є особи похилого віку. Молоде покоління вважає, що до пенсії далеко, але близько половини з них вважають себе відповідальними за рівень свого пенсійного забезпечення. Респонденти з початковою освітою покладають на державу відповідальність за рівень свого пенсійного забезпечення частіше за осіб з вищою освітою.



Зазначене статистично підтверджує розподілення проблем впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення України за віковими ознаками його суб'єктів, що раніше наведено у Розділі 2.3. Вбачається пряма залежність особистої відповідальності від освітнього рівня та зворотна од вікової характеристики респондентів.

Наблизитися до реального окреслення соціальної проблематики впровадження електронного врядування в систему пенсійного забезпечення допоможуть соціологічні дослідження на тему «Обізнаності громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення», що проводилося в першому півріччі 2018 року Національною системою опрацювання звернень до органів виконавчої влади, – Урядовим контактним центром (Урядова «Гаряча лінія»), – відповідно до плану проведення прогностичних досліджень.

Результати опитування зазначено в Аналітичних записках Урядового контактного центру [2, с. 3-5]. За даними дослідження лише 11% осіб вважають себе обізнаними щодо нових сервісів, впроваджених Пенсійним фондом України. За віковими ознаками переважна більшість серед обізнаних є особи до 35 років, а половина з тих, хто вважає себе взагалі необізнаними про такі інновації складають особи старші 60 років. Нажаль серед тих, хто не цікавиться тематикою, перше місце посідають особи до 35 років. Помітно, що кількість респондентів середньої вікової групи 36-59 років та старшої – від 60 років демонструють приблизно однакові показники як інформованості, та і відсутності інтересу. При тому, що на кожну з них приходиться невеликий відсоток в протипагу до молодого покоління віком до 35 років. За критерієм рівня освіти респондентів більшу зацікавленість нововведеннями виявили особи з вищою/незакінченою вищою освітою протипагу особам з середньою загальною/середньо-спеціальною освітою. За величиною населеного пункту (село, невелике місто, велике місто), де проживають респонденти, радикально не відрізняються показники самооцінки рівня інформованості.

Щодо наявності нових сервісів Пенсійного фонду України 39% опитуваних назвали Контакт-центр Фонду, близько 16% знають про електронні пенсійні посвідчення, 14% обізнані про можливість отримати е-послуги на веб-порталі ПФУ, 13% чули про існування електронних пенсійних справ та 12% усвідомили можливість консультування з пенсійних питань в агентських пунктах при об'єднаних територіальних громадах. Звертає увагу, що 41% респондентів належать до тих, хто відмовився відповідати або не знає відповіді на поставлене запитання. Нажаль, така відповідь взагалі лідирує на запитання щодо відомих нововведених сервісів Фонду, що свідчить: або про дефіцит інформації про нововведення в пенсійній сфері, або про відсутність зацікавленості такими нововведеннями [с.6, 53]. Можливість отримання е-послуги через особистий кабінет веб-ресурсу ПФУ посідає друге місце серед відповідей осіб, що оцінили себе обізнаними з нововведень у пенсійній сфері. За критерієм величини населеного пункту невелике місто має перевагу за село чи велике місто щодо обізнаності про наявність нових сервісів: Контакт-центр та Веб-портал, але поступається селу щодо усвідомлення можливості консультування у об'єднаних територіальних громадах. Велике місто взагалі посупилося по всім позиціям у цьому опитування. Розподіл відповідей за рівнем освіти знову підтвердив пряму залежність обізнаності від рівня освіти.

Дивно, що Запорізька область посідає 20 місце з 25 опитуваних регіонів щодо обізнаності про консультування у Контакт-центрі Фонду та отримання е-послуги через веб-портал Фонду, але 9 місце за ступенем інформованості громадян про надання послуг через об'єднанні територіальні громади (далі – ОТГ), 11 місце - про електронні пенсійні посвідчення, 19 місце з усвідомленості про існування електронні пенсійні справи, а також 4 місце за відповіддю: «важко сказати/відмовляюсь відповісти». З цього підсумовуються висновки про розвинуту у Запорізькій області діяльність щодо консультування з пенсійних питань в ОТГ, але низький рівень популяризації е-послуг веб-порталу Фонду та дистанційного консультування у Контакт-центрі Фонду. До того ж

респонденти Запорізької області «закриті» до спілкування, що є додатковою перешкодою до отримання зворотного зв'язку від суспільства.

Щодо задоволеності якістю обслуговування працівниками Фонду позитивну відповідь надали 29,6% та умовно позитивну 19,6%, а негативну оцінку висловили 16,5%, умовно негативну 14,1%. Отже, 49,2% задоволені проти 30,6% незадоволених. Серед опитаних 15,7% відповіли, що «ніколи там не були». Маємо висновки про переважну більшість задоволених відвідувачів, але поки застерігає висока питома вага незадоволених, що пов'язують її з наявністю черг. З огляду на те, що лише 8% опитаних користуються веб-ресурсами Фонду, проти 91% тих, хто не користується, – безумовно переведення в електронний формат взаємодії працівників Фонду та громадян призведе до зниження відсотка незадоволених. Розподіливши респондентів-користувачів веб-ресурсами за віковою ознакою, то трохи менше користуються особи старші за 60 років, можливо «такі функції перекладено якраз на дві інші вікові групи» у зв'язку з незручністю користування Інтернетом літніми людьми. При тому, ті особи, що не користуються веб-ресурсами показали відсутність залежності цього показника од вікової характеристики. Помітно низький відсоток користувачів у сільській місцевості, що ймовірно пов'язано з технічними проблемами мережевого охоплення Інтернет, а також обумовлено переважною кількістю мешканців сіла, що належать до осіб похилого віку, молодь виїжджає до міст. Освітня характеристика опитаних знов доказала, що від рівня освіти на пряму залежить й рівень інтерактивності з користування веб-ресурсами. Зручність користування та інформативну наповненість веб-сайту позитивно оцінили 53,8%, негативно 26,9% осіб.

Найбільш корисним каналом інформування населення з пенсійних питань респонденти назвали теле- та радіоновини – 45,8%, через друковані видання – 14,4%, міжособистісне спілкування – 8,8% та на електронні ресурси: соціальні мережі в Інтернет, веб-сайти Фонду, інші інформаційні портали, - доводиться до 5% на кожен з них. Отже, все одно переважна більшість населення вважає

традиційні способи інформування кориснішими для себе. Цікаво, що Запорізька область посідає третє місце серед тих регіонів, що вважає корисним інформування за допомогою веб-порталу Фонду. Не дивно, що особи віком 18-35 років обрали соцмережеве Інтернет інформування, 36-59 вважають кориснішим веб-сайт Фонду, а старші за 60 років є прихильниками теле-радіоноVIN.

Підсумуємо результати опитування Урядовим Контакт-центром щодо обізнаності про нововведення у пенсійній сфері. Переважна більшість осіб вважає себе необізнаними про впровадження електронних веб-ресурсів Пенсійного фонду України та про можливість отримання е-послуг з пенсійних питань. Ймовірніше, саме тому особи звернулися по консультування до Урядового Контакт-центру. Серед осіб, що вважають себе обізнаними з питань електронного врядування у пенсійній сфері превалює частка молодшої вікової групи до 35 років, а середня вікова та старша за 60 років мають приблизно однакові показники обізнаності з цього питання. Користування веб-порталом вважається зручним такими особами, бо вони розмітили його за зручністю та інформативністю на друге місце після Контактного центру Фонду. Доведено залежність інтерактивності від рівня освіти користувачів. Селище значно програє місту по кількості користувачів, що є наслідком поганого покриття мережею Інтернет, переважної більшості осіб середньої та старшої вікової групи, низьким рівнем освіти, а також наявністю присадибного господарства та відсутністю вільного часу. Натомість мешканці села добре обізнані про можливість консультування з пенсійних питань на агентських пунктах в об'єднаних територіальних громадах. Запорізька область має високий рейтинг обізнаності щодо зазначеного консультування в ОТГ, але низький рейтинг стосовно усвідомлення населенням переваг про використання веб-порталу. Респонденти у більшості стверджують, що зручнішими для них є традиційні способи отримання інформації шляхом телебачення, радіо та друкованих засобів масової інформації.

Вищезазначене не є реальною картиною, що відображає стан обізнаності населення. Це лише аналітичне дослідження певної категорії осіб, що телефонують на Урядову «гарячу лінію». До того ж особи давали відповідь про особисте усвідомлення обізнаності, а то є суб'єктивна самооцінка, що іноді не відповідає об'єктивності. Питома вага тих, хто телефонував взагалі не готова до комунікації про свою обізнаність та не давала відповіді, що свідчить про психологічну закритість пересічного громадянина, але саме такі особи мають потенціал до активного Інтернет користування.

За даними Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області налічено 584 електронних звернень з веб-порталу та понад 104 з Запорізького обласного Контакт-центру, що разом складають близько 4% від загальної кількості звернень по області [25, с. 2].

Мелітопольське об'єднане управління Пенсійного фонду України проводило опитування відвідувачів фронт-офісу, що працює за принципом «Єдиного вікна» стосовно альтернативи користування пенсійним веб-сайтом, телефоном «гарячої лінії», СМС інформування. Результати опитування, свідчать що 60% респондентів вважають найзручнішим видом консультування «живе спілкування». Друге місце за зручністю посідає СМС інформування. Веб-сайт Фонду за зручністю виявився на третьому місці. Скайп та телефон «гарячої лінії» займають четверте та п'яте місце відповідно. Отже, протягом 2016-2018 років особисте спілкування зі спеціалістами та СМС інформування обрали для себе переважна більшість відвідувачів. Найчастіше приводом для візиту до нашого управління є питання перерахунку та виплати пенсій – 93%. Пояснити схильність відвідувачів до безпосереднього спілкування можна з огляду на те, що практично всі респонденти завернулися до відділу з обслуговування громадян вперше. Електронну форму звернення за призначенням пенсії через веб-сайт налаштовано у другому півріччі 2018 року, але за 2018 рік існує лише один випадок подання заяви на перерахунок пенсії в електронному вигляді.

Низький рівень відвідування особистого кабінету веб-порталу ПФУ мешканцями Мелітопольського, Веселівського, Якимівського районів та м. Мелітополя підтверджують дані щодо кількості е-звернень до Мелітопольського об'єднаного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області. Станом на 01.01.2019 року зареєстровано у особистому кабінеті веб-порталу 7168 осіб, а на 08.02.2019 року вже 7673 особи. Зазначене свідчить про роз'яснювальну роботу серед відвідувачів щодо переваг користування е-послугами, а також підтверджує готовність населення до сприйняття нововведень. Проте активність серед зареєстрованих показує дуже низький рівень. Протягом 2018 року до сайт надійшло в електронному вигляді 35 звернень з приводу надання е-консультацій, замовлення довідок в електронному вигляді та з проханням надіслати структуру та розмір страхового стажу, який враховано при призначені/перерахунку пенсії. Веб-сервіс дозволяє подивитись розпорядження призначення/перерахунку з електронної пенсійної справи, але не виводить зображення структури та розміру страхового стажу. Це є технічною проблемою впровадження електронного врядування, що потребує вирішення. Взагалі з початку впровадження доступу до особистого кабінету веб-сайту ПФУ за 2016 рік е-звернень по нашому управлінню не виявлено, за 2017 рік зареєстровано 5 звернень.

Вищезазначене свідчить про готовність населення до сприйняття нововведень у пенсійній сфері та до електронної взаємодії. Низька інтерактивність користувачів пояснюється новизною процесу е-врядування в державному управлінні нашої країни, першими кроками ПФУ на шляху е-врядування та віковою особливістю такого суб'єкту е-врядування в системі пенсійного забезпечення: молода вікова група здебільше не цікавиться питаннями пенсійного забезпечення; середня вікова група схильна до консервативності та не поспішає до електронної взаємодії (за винятком бізнесових структур); особи похилого віку, які складають основний масив користувачів пенсійних послуг, є зацікавленими у вирішенні пенсійних питань,

але не мають доступу до мережі Інтернет (технічна обмеженість), та/або не володіють навичками електронної взаємодії.

### **3.2. Шляхи оптимізації е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні**

З метою пошуку шляхів оптимізації е-врядування в роботі Пенсійного фонду необхідно звернутися до зарубіжного досвіду такої роботи. Аналіз її необхідно здійснити з урахуванням можливості імплементації в українських умовах владно-суспільних відносин, що історично склалися в нашій державі. Наукові розробки з цього питання містять аргументацію щодо певних конструктивних ідей.

Кондаков К.Г. посилається на досвід Великобританії, центральний Урядовий портал якої має «урядовий шлюз» з централізованого надання е-послуг, що компонує заявки на е-послуги та перенаправляє заявника до субпорталу [34, с. 44]. Має місце інтеграція порталів окремих державних органів в єдиний центральний Урядовий портал, що сприяє нарощенню обсягів державних е-послуг, спрощенню доступу до них, полегшенню навігації в електронному середовищі державної інформації.

Урядовий портал Великобританії у розділі «Простір громадянина» надає можливість висловлювати свою думку та обговорювати проблемні питання. Аналогічний досвід форумів у пенсійні сфері існував ще з моменту запровадження офіційного сайту ПФУ. Тоді не було можливості входу до особистого кабінету, тому єдиною формою електронної взаємодії громадян між з ПФУ існувало листування з особистої електронної поштової скриньки, де ідентифікація була умовною. Громадянська міжособистісна взаємодія на сайті відбувалася на вкладці «Форум». Досвід показує відсутність на форумі конструктивних ідей щодо розвитку державотворення, формування державної політики з пенсійних питань, модернізації Пенсійного фонду або покращення

демократичних процесів в Україні. Натомість мала місце тотальна нецензурна лексика на адресу представників державної влади, що її використовували відвідувачі форуму, сховавшись за свій «нік». Низький культурний рівень та нерозвиненість демократичних процесів в Україні на той час стало приводом до цього. Під час листування з ПФУ відповіді приходили на поштову скриньку повільно з затриманням у часі, що свідчить про нерозвиненість програмного забезпечення та, як наслідок, електронної взаємодії. Наразі веб-портал Фонду містить розділ «Комунікації», що за посиланням перенаправляє до розділу «Взаємодія з громадськістю» та дає змогу вивчення громадської думки, публічних громадських обговорень, е-консультацій з громадськістю. Можна підтвердити дієвий механізм взаємодії Громадської ради при Пенсійному фонді України під час розробки проектів нормативно-правових документів.

Наприклад, при розробці законопроекту про перерахунок пенсії з 01.04.2018 року щодо додавання стажу працюючим пенсіонерам без додаткового звернення Пенсійний фонд України звернувся до членів Громадської ради із проханням надати пропозиції та зауваження з цього приводу [42, с. 1]. А після надання відповідних зауважень до Громадської ради надіслано відповідь щодо врахування наданих слушних зауважень. [45, с. 1]. На лист Громадської ради до Міністерства соціальної політики України щодо компенсації науковим працівникам та державним службовцям підвищеного розміру сплати страхових внесків для тих, хто не скористався правом на пенсію у підвищеному розмірі [43, с. 1] отримано відповідь щодо опрацювання відповідних пропозицій [44, с. 1]. Засіданням Громадської ради при Пенсійному фонді також приймаються рішення щодо висвітлення проблемних питань призначення та перерахунку пенсії на сайті (з дублюванням їх у друкованих СМІ) з метою підвищення обізнаності громадян [49; 51]. Систематично проводяться консультації з громадськістю у вигляді електронних консультацій громадськістю, публічних громадських обговорень та вивчення громадської думки. Наразі, більшість звітів про оприлюднення Громадською радою проектів



нормативно-правових актів, висвітлення яких постійно здійснюється на пенсійному веб-порталі, містить у складі речення наступного змісту «Зауваження і пропозиції до вказаного проекту від фізичних та юридичних осіб до Пенсійного фонду України не надходили».

Зазначене є прикладом е-демократичної взаємодії громадянськості з органами державної влади під час впровадження е-врядування в системі пенсійного забезпечення України. Взаємодія відбувається поки що у якості експертної оцінки Громадської ради. Взаємодія особисто громадян з ПФУ не є активною. Активізація цього процесу за рахунок популяризації користування веб-ресурсами в демократичних інтересах, висвітлення досвіду конструктивного вирішення актуальних питань стане оптимальним шляхом залучення громадян до е-врядування, розвинення е-демократичних процесів у суспільстві.

Вважаю, що буде корисним створення в особистому кабінеті «Скриньки ідей», де можна було б висловити певні ідеї та думки, які б могли виявитися конструктивними задля вирішення кола проблем пов'язаних з пенсійним забезпеченням, сплатою податків страхувальниками та застрахованими особами або з інших питань соціального захисту. Персональність звернення до органів соціального захисту зазвичай є стримуючим фактором для осіб, а форма скриньки психологічно легше сприймається. Одночасно ідентифікація осіб дозволить підтримувати культурний рівень взаємодії. У громадянства є конструктивні ідеї щодо державотворення, а е-врядування спрощує їх доставку за призначенням.

Інтеграція державних електронних ресурсів матиме наслідком підвищення інтерактивності користувачів, бо стане не потрібним кожного разу здійснювати вхід до особистого кабінету на різних сайтах державних органів. Наприклад, для того, щоб подати щорічну декларацію державного службовця необхідно спочатку зайти до особистого кабінету Державної фіскальної служби (далі – ДФС) з метою отримання електронних відомостей про суми доходу за попередній рік, а потім авторизуватись на сайті Національного агентства з

питань запобігання корупції (далі – НАЗК) задля занесення даних, отриманих від фіскальних органів. Зручніше була б навігація по сайтах органів державної влади чи комунальних установ зі свого особистого кабінету.

Досвід е-урядування Естонії стався би у нагоді в частині запровадження е-демократичних процесів в Україні. В Естонії запроваджено пілотний проект веб-порталу «Сьогодні вирішую я», користувачі якого мають можливість е-голосування, внесення пропозицій щодо змін у законодавчі акти. Якщо ідея поправки чи іншої пропозиції містить раціональне зерно і підтримується іншими Інтернет-користувачами, естонський прем'єр-міністр відсилає цю пропозицію зі своєю резолюцією у відповідне міністерство [с.61; 14]. Серед тих, хто критично ставиться до зазначеного пілотного проекту превалює думка, що інтерактивне молоде покоління, вирішуючи свої актуальні проблеми шляхом е-демократії, серйозно утискають права осіб похилого віку, які зазвичай також політично активні, але діють традиційно поза віртуальним простором.

Отже вікова диференціація соціальної проблеми електронного врядування притаманна не лише вітчизняній електронній взаємодії. Але саме електронна активність молоді була б корисною в процесах е-демократії в системі пенсійного забезпечення. Підвищення обізнаності осіб молодого віку з пенсійних питань сприяла б уникненню проблем з рівнем пенсійного забезпечення у майбутньому їм особисто та вирішенню проблем інформаційної та технологічної обмеженості їх батькам у сьогоденні.

В Республіці Корея технічні можливості Урядового порталу дозволяють відстежувати стадії проходження 54 типів е-звернень громадян, контролювати процес розгляду звернень [28, с. 29]. Українські бізнесові структури швидко взяли на озброєння такий принцип надання е-послуг. Наприклад, послуга доставки «Нової пошти» відстежується з початку прийняття вантажу або посилки оператором поштового відділення до моменту доставки адресату з детальним маршрутизатором перебування від міста відправника до міста отримувача. Особистий досвід користування веб-ресурсами органів державної

влади дає змогу стверджувати, що сайти ПФУ, НАЗК під час запиту або надання електронних документів відображують лише статус запиту без зазначення терміну їх розгляду та без детального сповіщення щодо прийняття його до розгляду та проходження етапів розгляду. Сайт ДФС надсилає квитанції про прийняття запиту та про його виконання. Вони мають унікальний номер, що забезпечує підзвітність та підконтрольність діяльності держоргану. Електронна взаємодія з НАЗК дублюється сповіщенням на адресу електронної пошти, що є додатковим заходом контролю користувачем).

Цікаво, що в разі звернення до зазначених сайтів не безпосередньо з особистого кабінету кожного державного органу, а через волонтерський портал державних послуг iGov, що є посередником взаємодії між громадянином та державним органом, то корисним є чітке первинне відображення строків виконання запитів та детальне та оперативне сповіщення на електронну адресу, на мобільний телефон шляхом СМС-інформування етапів проходження запиту. Недоліком користування сайту посередника можу назвати несумісність або невідповідність стандартів зчитування криптографічних даних ключа на цьому сайті.

Сайт ПФУ дозволяє оформлення заяви на СМС-інформування або інформування на електронну пошту. З моменту подання моєї е-заяви зі згодою на інформування минуло півроку, але жодного інформування на поштову адресу не відбулося. Можливо, що така послуга доступна лише для пенсіонерів з метою інформування про стан розгляду заяв на призначення/перерахунок пенсії. Особисто мною перевірено оперативність та ідентичність надходження розпорядження про перерахунок пенсії після затвердження та візування передачі на виплату оновленого розміру пенсії відповідно до поданої заяви. Досягнення такого результату є наслідком остаточного промислового впровадження нового програмного забезпечення для призначення, перерахунку та виплати пенсій з серпня 2018 року регіональними органами ПФУ по всій Запорізькій області. Програма дозволяє отримувати електронним шляхом інформацію з реєстру

застрахованих осіб про суми нарахованої заробітної плати та сплачених страхових внесків, що впливають на розмір страхового стажу. Отже, електронний документообіг у пенсійній сфері запроваджено, підзвітність та підконтрольність під час прийняття рішення досягається шляхом контролю пенсіонером з особистого кабінету строків та результатів прийняття рішення, а також підстав щодо зарахування страхового стажу шляхом звіряння з даними РЗО. Розширено перелік можливосте поталу ПФУ за рахунок отримання електронної форм довідки ОК-5, ОК-7, довідки про наявний страховий стаж, що необхідні для призначення допомоги по тимчасовій непрацездатності та довідки про розмір пенсії для призначення матеріальної допомоги або субсидії. Особливістю таких електронних форм є те, що довідки роздруковані з електронного кабінету містять QR-код, що забезпечує достовірність та юридичну силу виданого документу. Вважаю доцільним розширити використання QR-кодів задля розширення кола активних користувачів пенсійного веб-порталу. Ідею щодо можливості його використання у пенсійній сфері викладено у якості проекту у Розділі 3.3.

Вищевказане засвідчує, що з метою залучення до активного користування веб-ресурсами, зокрема порталом ПФУ, важливим є зручність та простота навігації сайтом, оперативність та прозорість процесу прийняття рішення з порушеного е-звернення, збереження конфіденційності та захисту персональних даних та обов'язкова наповненість та інформативність контенту. Це не є проблемами безпосередньо соціального характеру, але їх вирішення обумовлює вирішення соціальних проблем впровадження електронного врядування, зокрема в систему пенсійного забезпечення.

В США Урядовий веб-портал являє собою не тільки інтегрований портал електронного доступу до федеральних та місцевих органів влади, а й надає можливість інтерактивного діалогу в режимі реального часу. Запровадити таке е-консультування було б корисним, з огляду на високий рівень прихильників безпосереднього спілкування під час відвідування територіальних органів

Пенсійного фонду України. Це можливо за умови вирішення проблеми технічної оснащеності Фонду, але головне за умови ліквідації інформаційної нерівності громадян-користувачів е-послуг ПФУ: наявності в них технічного ресурсу та відповідних навичок у користуванні. Отже шляхом вирішення соціальної проблеми визначено ліквідацію інформаційної нерівності та запровадження е-консультування через веб-ресурси Фонду.

Необхідною умовою розвитку е-врядування є модернізація системи управління персоналом за рахунок розробки оновлених кваліфікаційних вимог при прийнятті на роботу, а також індивідуальної програми підготовки працівників протягом всього часу проходження служби. Заходи спрямувати на підвищення вмотивованості працівників та готовності до сприйняття нововведень, мотивації діяльності.

Не можу погодитись з думкою А.І.Семенченка та Р.В. Власенка, що для запобігання подальших проблем із впровадженням е-врядування необхідно навчати публічних службовців «випереджаючими темпами по відношенню до впровадження конкретних ІТ-проектів електронного урядування» [66, с. 94]. Це все одно, що навчити людину користуватись комп'ютером за умови його відсутності, або розказувати певні тонкощі функціонування радикально нової програми теоретично та «на пальцях». Навички, детальне розуміння особливостей програми отримуються лише під час практичного навчання. В тому й полягає особливість використання ІТ-технологій. Скорочення штатної чисельності та реорганізація управлінь під час запровадження е-врядування взагалі приводить до кризових станів управління персоналом. Виваженість дій полягає у послідовному впровадженні е-врядування, з наступним скороченням штатної чисельності після підтвердження скорочення часу опрацювання документації за рахунок автоматизації процесу.

Доцільніше було б ще на етапі розробки програмного забезпечення до його впровадження у промисловий режим навчити по одному спеціалісту – системотехніку зі штатної чисельності кожного регіонального управління, який

би в подальшому виконував функції з супроводження та консультування спеціалістів відділів з призначення, перерахунків та виплати пенсії. Можливо саме це мали на увазі зазначені науковці, наголошуючи про випереджаючі темпи навчання працівників електронному врядуванню. Слушним буде досвід сервісного обслуговування бухгалтерських програм їх розробниками, де за плановим графіком до бухгалтерії приходять спеціаліст-програміст та практично відповідає на назрілі питання з програмного обслуговування або приймає їх до уваги з метою доопрацювання програми. Пенсійна програма, що її запроваджено, містить розділ «Технічне обслуговування», але він має ієрархічно збудовану схему звернення: спеціаліст регіонального управління звертається в електронному вигляді до головного управління, головне управління перенаправляє запит до центрального рівня, а на центральному рівні відбувається взаємодія з розробниками програмного забезпечення. Ієрархічна структура звернення по технічну допомогу уповільнює процес удосконалення програмного забезпечення.

Шляхом вирішення кадрових питань є модернізація існуючої системи підготовки, перепідготовки та системи підвищення кваліфікації державних службовців, збереження психологічного мікроклімату взаємовідносин під час трансформаційних процесів, що є стресовими для людини – державного службовця. Досягти цього можна за рахунок матеріальних та нематеріальних чинників: забезпечення належного рівня оплати праці та системи преміювання, можливості кар'єрного росту, орієнтування службовців на результат, формування ідеології державотворення, технічного обладнання робочого місця у відповідності до потреб діяльності, забезпечення умов для навчання передовому досвіду використання ІТ, відповідних умов для самовдосконалення, раціональне розподілення навантаження, організації праці та чергування часу роботи та відпочинку.

Заслуговує на увагу інноваційні підходи до вирішення проблем управління, що їх висуває С.А.Квітка: синергетичну модель державного

управління та технологію Форсайт у якості механізму побудови державно-суспільних відносин. За ідеєю соціосинергетики суспільство розглядається як самоорганізуюча модель, що має відповідні «вектори руху, що складаються знизу на рівні особистостей і об'єднань». Авторитарний спосіб врегулювання цих процесів «гвалтує реальність і заводить функціонування соціальних систем у безвихідь». Синергетична модель управління визначає різноманітність інтересів громадянства та силу їх впливу (визначає детермінанти), прогнозує вектори розвитку суспільства та відшукує «резонансні зони», де результат управління досягається не силою впливу, а ступенем узгодженості з інтересами суспільства, як системи. Тому, імплементація в Україні зарубіжного досвіду має враховувати його сумісність з «самобутністю української соціальної практики» [30, с. 28-29]. Взаємодія держави, громадськості та бізнесу в реалізації Форсайт-проектів дасть «потужний поштовх» досягненню економічних, політичних та соціально-гуманітарних стратегічних цілей. Форсайт підхід у державному управлінні реалізується шляхом виявлення можливих векторів майбутнього суспільства, створення його бажаної моделі та розробка стратегії його досягнення. Державна політика націлена на досягнення узгодженості інтересів у суспільстві на базі планомірного діалогу між політичними діячами, громадським суспільством, бізнес сегментом [27, с. 5,8]. Обидва підходи побудовані на стратегічному баченні майбутнього суспільства, розробці спланованих, науково обґрунтованих тактичних та стратегічних дій з урахуванням суспільних інтересів.

Зазначені методи управління можуть бути використані під час впровадження електронного врядування в роботі Пенсійного фонду- шляхом виявлення соціальних проблем та розробки тактичних та стратегічних завдань їх вирішення. Урахування інтересів громадянськості відбуватиметься за рахунок розвитку демократичних процесів та суспільної адаптації до нововведень.

### **3.3. Соціальні програми щодо вирішення проблем впровадження е-врядування у роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні**

Розкриємо зміст першого соціального проекту «QR коди до народу».

Цілі проекту: вирішення проблеми низької активності осіб похилого віку у якості користувачів за рахунок спрощеного прямого доступу до веб-сайту.

Завдання: стимулювання зазначеної вікової категорії населення до активного користування веб-порталом Пенсійного фонду України.

Результат: спрощення доступу до пенсійного веб-порталу за рахунок розповсюдження друкованих QR-кодів на документах, що надаються в органах ПФУ під час особистого прийому: пам'яток, розписках про отримання заяви.

Кількість: відповідно до кількості відвідувачів органів ПФУ, агентських пунктів та виїзних зустрічей.

Приміщення розташування: відділи з обслуговування громадян, приміщення агентського пункту, виїзного прийому та зустрічей, «школи пенсіонера».

Додаткові засоби: внесення змін у Додаток 3, Додаток 4, Додаток 5 Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затвердженого постановою Правління Пенсійного фонду України № 22-1 від 25.11.2005р. та Додатку 2 Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою Правління Пенсійного фонду України № 13-1 від 30.07.2015р. Зазначеними нормативно-правовими актами затверджено форму заяв, розписки про отримання заяви пам'ятки. Проект внесення змін наведено у Додатку Б.

Контроль якості: аналіз динаміки кількості зареєстрованих користувачів особистого кабінету та збільшення обсягів електронних звернень через веб-портал ПФУ за місяць, квартал, півріччя, рік. За результатами контролю



якості можливе прийняття рішення щодо друкування інформаційних листів та листівок QR-кодами у якості інструменту популяризації.

Економічна ефективність: відсутність витрат на: розповсюджувача, оренду приміщення, закупівлю технічного обладнання, друкування листівок.

Соціальна сталість: досягається тим, що пенсіонери продовжують користуватися е-послугами в домашніх умовах. Особи, що отримали позитивний досвід самі стають агентами під час міжособистісного спілкування шляхом розповсюдження позитивного досвіду.

Необхідність проекту виникла з приводу стрімкого впровадження е-урядування в систему пенсійного забезпечення та наявністю передумов соціальної кризи, спричиненої вразливістю осіб похилого віку з-за обмежених можливостей доступу до Інтернет-ресурсів (навіть, за наявності особистого гаджету, або у членів родини), необізнаності, невміння он лайн діяльності.

З огляду на проблему низької активності користувачів зазначеної вікової групи впровадження проекту забезпечить їх соціально-психологічну адаптацію та підвищить технічні навички користування пенсійними веб-ресурсами. Популяризація користування е послугами призведе до запобігання загострення соціальної кризи. Зручність розповсюдження інформаційних листів з QR-кодами, безпосереднє влучення інформації до цільової категорії осіб надає змогу при відсутності додаткових витрат отримати максимальний рівень активних користувачів веб-ресурсів.

Відомо, що пенсіонери вважають складним процес реєстрації на сайті та доступу до особистого кабінету за допомогою ЕЦП. До того ж ЕЦП особа має отримати в іншій державній установі, а про можливість активації особистого кабінету на пенсійному веб-порталі за умови входу за логіном та паролем відомо не всім. Тому пропоную друкування QR-коду, що містить електронне посилання безпосередньо до входу в особистий кабінет пенсійного веб-порталу, на відривному корінці, що є розпискою про одержання заяви на реєстрацію на веб-порталі або заяви на перерахунок пенсії. Такий «відривний корінець» особа,

навіть не пенсіонер, отримує безпосередньо в органах ПФУ під час реєстрації на сайті ПФУ, а пенсіонери – додатково ще й під час написання заяви на перерахунок пенсії. В цьому разі взагалі не потрібно отримувати ЕЦП для активації особистого кабінету на пенсійному веб-порталі. Розписка містить реєстраційний номер та код заяви для можливості спрощеного доступу до особистого кабінету за логіном та паролем, без використання ЕЦП. Найчастіше така реєстрація відбувається у якості додаткового сервісу під час подання відвідувачем заяви на призначення/перерахунок пенсії. Проблема у тому, що заявник заклопотаний процедурою збору та надання документів на призначення, перерахунок та виплату пенсії, скоріш за все, не згадає для чого така розписка надана йому. До того ж на ній відсутня детальна інформація щодо порядку подальшого її використання та не зазначено електронної адреси порталу ПФУ або хоча б повної назви такого порталу.

Для ліквідації незручності достатньо надрукувати QR-код для сканування, що автоматично перенаправляє відвідувача до пенсійного порталу е послуг. Це простіше за розміщення печатної інформації про портал та шляхів доступу до нього. Зазначене економить не тільки час суб'єктів е взаємодії з боку держави та з боку суспільства, а елементарно витрати на паперові носії інформації, бо додаткові друковані тексти на папері вимагають додаткового місці для їх розташування.

Ідея проекту полягає у необхідності вирішення тактично важливого питання адаптації осіб похилого віку до користування особистим кабінетом на офіційному веб-ресурсі Пенсійного фонду України.

Другий проект, що пропонується в рамках поточної кваліфікаційної роботи «Від стипендії до пенсії».

Ідея проекту: публічне обговорення на пенсійному веб-сайті проекту Закону: «Про внесення змін до законодавства щодо зарахування періоду навчання за денною формою до необхідного страхового стажу для права на призначення пенсії за віком».

Цілі проекту: вирішення проблеми низької активності осіб молодого віку до відвідування веб-ресурсу ПФУ за рахунок підвищення зацікавленості пенсійними питаннями. Для участі у проекті обов'язкова авторизація у особистому кабінеті.

Завдання: стимулювання зазначеної вікової категорії населення до активного користування веб-порталом ПФУ, Порталом Електронних послуг, що направлятиме увагу до питань пенсійного забезпечення та сприяє формуванню свідомості на участь у пенсійній системі України.

Результат: підвищення кількості авторизованих та активних користувачів.

Інструмент: доопрацювання програмного ресурсу інтерфейсу особистого кабінету, наповнення контенту з урахуванням цільової аудиторії: додавання розділу «Молодь», анкетування на веб-сайті ПФУ щодо пропозицій, розміщення посилань на проект з сайтів соціальних мереж, використання інструментів ком'юніті-менеджерства, теорії стейкхолдеру.

Приміщення розташування: віртуальний особистий кабінет веб-сайту.

Додаткові заходи: розробка та внесення змін в нормативно-правові акти щодо сприяння розвитку е-демократії, зокрема з пенсійних питань: до Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 № 672-р «Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року». Включення до складу Громадської ради при ПФУ особу з числа студентської молоді шляхом внесення в пункт 3.2 Розділу III Положення про Громадську раду при Пенсійному фонді України, затвердженого Наказом Пенсійного фонду України №90 від 09.06.2015р.

Контроль якості: аналіз динаміки кількості авторизованих та активних користувачів особистого кабінету, аналіз відповідей на анкетування, коректування умов виконання проекту.

Економічна ефективність: відсутність витрат на розповсюджувача, оренду приміщення, закупівлю технічного обладнання, тираж листівок. Ком'юніті менеджери соціальних мереж діють на умовах волонтерства задля розширення

кола підписників. Родичі студентів стають агентами по залученню студентства до участі у проєкті та самі стають активними користувачами пенсійного веб-ресурсу.

Соціальна сталість: досягається тим, що інтернетактивна молодь включається до обговорення пенсійних питань та висловлення громадянської позиції. Пенсіонери, вирішуючи питання майбутнього пенсійного забезпечення своїх дітей та онуків стають волонтерами з розповсюдження та популяризації електронної взаємодії. Особи, що отримали позитивний досвід самі стають агентами під час міжособистісного спілкування шляхом розповсюдження позитивного досвіду. Досягаються стратегічні цілі щодо розвинення е-демократії та розвитку системи пенсійного забезпечення.

Додатковий ефект: впровадження проєкту є інструментом вирішення проблеми освітньої, а згодом і трудової міграції соціально-активного молодого населення, проблема якої актуально постає в сьогоденні та за сценарним розвитком має вектор кризового стану у владно-суспільних відносинах.

Проєкт вирішує стратегічно важливе завдання залучення осіб молодого віку до користування пенсійними веб-ресурсами шляхом спонукання у них зацікавленості до пенсійних питань з подальшим формуванням свідомості, спрямованої на участь у державному управлінні, зокрема у пенсійній системі України. Проєкт сприятиме розвитку громадянськості у молоді. Особливість цього проєкту у тому, що вирішуючи проблеми відповідної цільової аудиторії.

## ВИСНОВКИ

Впровадження інноваційних технологій у владно-суспільні відносини, що їх вимагають сучасні умови розвитку глобальних інформаційних систем, є необхідною передумовою конкурентоспроможності України на макрорівні, запорукою регулювання управлінських процесів, що відбуваються в державі, та одночасно є шляхом до інформаційного суспільства. На державу покладено функції з управління та координування процесу впровадження електронного врядування. Впровадження електронного врядування є запорукою розгорнення електронних демократичних процесів. А розгорнення електронної демократії є інструментом до подальшого розвитку електронного врядування.

Кваліфікаційною роботою охарактеризовано головні поняття, якими окреслено поле дослідження впровадження е-врядування в систему пенсійного забезпечення України з урахуванням політико-правової точки зору та співставленням її з науково-теоретичним обґрунтуванням таких процесів, особливості їх впровадження у нашій державі з урахуванням умов, що історично складаються.

Термінологічний аналіз позиції вчених, стосовно визначення характеристики основних термінів, можна дійти наступних відмінностей їх бачення від бачення суб'єктів законодавчої ініціативи. По-перше, науковці розглядають електронне врядування у широкому та вузькому значеннях: як системну модель взаємозв'язків суб'єктів електронного врядування, та як інструмент такої взаємодії відповідно. По-друге, має місце погляд на е-врядування як на систему, тобто визначається системний підхід до пізнання феномену електронного врядування. По-третє, парадигму е-врядування ними розглядається крізь призму історичного розвитку суспільства, певних передумов виникнення феномену та умов подальшого його розвитку, прогнозуючи ймовірні наслідки такого впровадження. По-четверте, науковці розглядають електронне врядування в управлінні не як відокремлений елемент, а в сукупності та взаємодії з іншими аспектами державного управління.

Вищезазначені фактори є важливими рисами науково-теоретичного підходу до визначення характеристики електронного врядування на відміну від політико-правового поля зору. Прийняття політичних рішень без урахування наукової думки призведе до загострення соціальних криз у суспільстві.

Порівняльний метод дослідження при співставленні сутності та змісту впровадження електронного врядування на загальнодержавному рівні та в систему пенсійного забезпечення України виявив унікальну особливість суб'єкта електронного врядування в системі пенсійного забезпечення, яким постає суспільство. Зазначений суб'єкт має геронтологічні ознаки, що сповільнює процес провадження електронного врядування. Особи молодого та середнього віку є учасниками пенсійної системи, але не вважають себе суб'єктами електронного врядування в системі пенсійного забезпечення України. Вони є інтернет активними користувачами, але не з пенсійних питань. Вектор державного управління необхідно спрямувати на вирішення актуальних соціальних проблем.

Кваліфікаційною роботою окреслено коло проблем, що потребують вирішення в процесі впровадження е-врядування в роботі Пенсійного фонду на регіональному рівні. В рамках поточної роботи названо головними з них проблеми соціального характеру, що характеризуються низьким рівнем електронної активності з боку громадянського суспільства до вирішення питань пенсійного забезпечення при одночасно високому рейтингу наявних проблем пенсійного забезпечення населення. Пенсійні питання зачіпають інтереси всіх вікових груп: з набуття повноліття – необхідністю сплати податків та набувають вагомості з настанням пенсійного віку. Зазначене є головною особливістю проблеми, що відрізняє взаємодію суб'єктів е-врядування у пенсійну сферу.

Соціальну проблему низької активності користувачів електронних веб-ресурсів диференційовано за віковою ознакою: молодша вікова група характеризується високим рівнем електронної взаємодії, але не цікавиться пенсійними проблемами; середня та старша вікові групи схильні до

консервативної взаємодії – безпосереднього спілкування, повільно сприймають нововведення, мають обмежені навички користування комп'ютером, особливо це стосується осіб похилого віку.

Ще однією соціальною проблемою зазначено проблема підготовки, перепідготовки та навчання працівників до професійної діяльності в умовах електронного врядування. Але й вона, в разі детального аналізу її складових, зводиться до розподілення проблем за віковою характеристикою державних службовців, бо вони такі самі користувачі нововведених електронних ресурсів. При чому головним завданням з огляду на Стратегію впровадження е-врядування постає скорочення чисельності та оновлення складу працівників. Авторська думка з цього приводу полягає у необхідності виваженого підходу до оновлення складу працівників з метою збереження професійної складової, що є запорукою якості здійснення повноважень. Слід обережно підходити до скорочення чисельності штатної чисельності державних службовців (навіть за умови подальшого підвищення оплати праці) на етапі впровадження оновлених форм взаємодії, оновленого програмного забезпечення, робота якого на початковому етапі ще не налагоджена. Як наслідок такі дії можуть привести до кризового стану в управлінні персоналом. Трансформаційні процеси потребують додаткових зусиль з боку працівників державного органу, додаткових витрат часу (замість очікуваного скорочення часу за рахунок автоматизації процесів), а підвищення рівня оплати праці віддалено у часі за рахунок певних організаційних трансформацій. Наслідком того може стати плінність висококваліфікованих кадрів та втрата професійної складової персоналу.

Впровадження оновленого програмного забезпечення в систему призначення, перерахунку та виплати пенсій дозволяє досягти ефективності та прозорості діяльності, електронний документообіг скорочує час процедури призначення, перерахунку та виплати пенсій за рахунок автоматизації процесів, зокрема отримання відомостей з реєстру застрахованих осіб про стан участі у пенсійній системі

Його впровадження на державному рівні було задіяне для існування та розвитку інформаційного суспільства, що є внутрішнім середовищем країни. З розвитком цього процесу вектор діяльності державного управління націлений на побудову та розвиток ефективної та конкурентоспроможної моделі цифрової економіки та цифрового ринку в умовах світових процесів інтеграції та глобалізації, а то вже є функціонування держави у зовнішньому середовищі.



## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Азизов Р. Электронный парламент в Азербайджане. *Информационное право*. 2010. № 2. С. 21–23.
2. Аналітичний звіт про проведення дослідження на тему: “Обізнаність громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення” / Урядовий контактний центр від 27.07.2018 р. №1532-18. URL: <https://www.pfu.gov.ua/81944-analitychnyj-zvit-pro-provedennya-doslidzhennya-na-temu-obiznanist-gromadyan-ukrayiny-shhodo-innovatsij-v-systemi-pensijnogo-zabezpechennya/>.
3. Антанович Н. Электронное правительство как технология государственного управления (сравнительный анализ). *Наука и инновация*. 2005. № 1. С 33-44. URL: [http://ysu.am/files/04N\\_Antanovich\\_r.pdf](http://ysu.am/files/04N_Antanovich_r.pdf).
4. Антикорупційна програма Пенсійного фонду України на 2018 рік : затв. наказом Пенс. фонду України від 04.06.2018 р. № 97. URL: <https://www.pfu.gov.ua/zp/6796-antykoryuptsijna-programa-pensijnogo-fondu-ukrayiny-na-2018-rik/>.
5. Бабаєв В. М., Новікова М. М., Гайдученко С. О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» : навч. посіб. Харків : ХНУМГ, 2014. 127 с.
6. Бюджет, пріоритети діяльності та плани роботи Фонду на 2018 рік : звіт Пенсійного фонду України від 17.12.2017 р. URL: <https://www.pfu.gov.ua/33226-zvit-golovy-pravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-oleksiya-zarudnogo-pro-robotu-u-2017-rotsi/>.
7. Верещак В. Державне управління впровадженням обов’язкової накопичувальної пенсійної системи в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2017. Т. 4 № 11-12. С. 19-25. DOI: <https://doi.org/10.15421/15201657>.
8. Верещак В. М. Державне регулювання накопичувального елемента пенсійних систем: зарубіжний досвід (на прикладі Швеції та Німеччини)

*Актуальні проблеми державного управління.* 2016. № 1(49). URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2016-1/doc/6/02.pdf>.

9. Верещак В. Способи державного регулювання системи обов'язкових пенсійних накопичень в Україні. *Аспекти публічного управління.* 2016. Т.4. № 3. С. 59-66. DOI: <https://doi.org/10.15421/151607>.

10. Вишневська О. Пенсійна реформа: зарубіжний досвід для України. *Аспекти публічного управління.* 2016. Т. 4. №8. С. 42-48. DOI: <https://doi.org/10.15421/151639>.

11. Гордієнко Л. Ю., Трубнік Ю. Ю. Досвід впровадження технологій e-government в діяльності пенсійного фонду України. *Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід* : матеріали III наук.-практ. семінару, м. Дніпропетровськ, 30 бер. – 30 квіт. 2015 р. URL: [http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf\\_dridu/itis%20seminar%202015/s1.html#sec1](http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/s1.html#sec1).

12. Горюк Н., Яценко В. Громадська думка, пенсійна реформа та ставлення до неї. *Проект USAID «Трансформація фінансового сектору.* 2018. №3. С. 49. URL: <https://www.pfu.gov.ua/33157-opytuvannya-naselennya-ukrayiny-z-pensijnyh-rytan-ta-pensijnoyi-reformy-provedenyj-v-ramkah-proektu-transformatsiya-finansovogo-sektoru-agentstvom-ssha-z-mizhnarodnogo-rozvytku-usaid/>.

13. Дрешпак В. Сучасні напрями зарубіжних досліджень у сфері електронного урядування (на прикладі публікацій міжнародного журналу Electronic Government). *Аспекти публічного управління.* 2017. Т. 5. №5-6. С. 17-26. DOI: <https://doi.org/10.15421/15201713>.

14. Дубов Д. В., Дубова С. В. Основи електронного урядування : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.

15. Електронне урядування: Опорний конспект лекцій / Дзюба С. В. та ін. Київ: ОБСЄ, 2012. 264 с.

16. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. *Науково-практична конференція*. 2008. № 2. URL: <http://veche.kiev.ua/journal/811/>.

17. Інструменти е-демократії у містах України. *Інформаційно-аналітичний довідник*. Ємельянова А. та ін. Київ, 2017. С. 58.

18. Квітка С. Синергетична модель державного управління. *Аспекти публічного управління*. 2015. Т. 3. № 10. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/198>.

19. Квітка С. Форсайт як технологія проектування майбутнього: новітні механізми взаємодії публічної влади, бізнесу та громадянського суспільства. *Аспекти публічного управління*. 2016. Т. 4. № 8. С. 5-15. DOI: <https://doi.org/10.15421/151635>.

20. Квітка С., Соколовська О. Електронне врядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства: зарубіжний досвід та передумови розвитку в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2015. Т. 3. № 9. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/187>.

21. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного урядування : навч. посіб. Київ : Вид-во ДУС, 2006. 225 с.

22. Клімушин П. С., Спасибів Д. В. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : монографія. Харків : ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. 116 с.

23. Колодій А. Ф. Поняття і концепції демократичного врядування як напряму політичних і управлінських досліджень. URL: [http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009\\_LRIDUconf\\_Plenarne1.pdf](http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009_LRIDUconf_Plenarne1.pdf).

24. Кондаков К., Надюк З. Удосконалення комплексного механізму державного управління процесом впровадження е-урядування на регіональному рівні. *Аспекти публічного управління*. 2017. Т. 4. № 11-12. С.76-83. URL: <https://doi.org/10.15421/15201665>.

25. Кондаков К. Г. Формування механізмів електронного урядування в Україні : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Запоріжжя, 2017. 201 с.

26. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 1.04.2014 р. № 333-р. *Урядовий кур'єр*. 2014. 11 квіт. № 67. С. 9.

27. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. *Урядовий кур'єр*. 2017. 17 листоп. (№ 217). С. 10.

28. Кравченко М. Основні міжнародні тенденції реформування солідарної пенсійної системи. *Аспекти публічного управління*. 2015. Т. 3. № 5-6. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/165>.

29. Крупенникова Л. Ш., Курбатов В. И. Виртуальная личность: Net-мышление, сетевой психотип и Интернетфобии. *Инженерный вестник Дона*. 2014. № 3. URL: <https://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2014/2537>.

30. Ландсман В. А. Андміністративний реінжиніринг та запровадження електронного урядування. *Вивчення та впровадження в Україні іноземного досвіду удосконалення діяльності органів влади* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. м. Полтава, 22 листоп. 2011 р. С. 79-81.

31. Левченко Л. О., Ткаченко А. В. Електронний уряд: сутність, особливості та перспективи розвитку. *Наукові праці. Політологія*. 2012. Т. 204. № 192. С. 44-47.

32. Лист Громадської ради при Пенсійному фонді України до Міністерства соціальної політики від 04.05.2018 р. № 1. URL: <https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2018/06/Lyst-do-MSP-04.05.18-1-gr.pdf>.

33. Лист Міністерства соціальної політики до Громадської ради від 01.06.2018 р. № 62. URL: <https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2018/06/Vidpovid-MSP-na-1-gr-vid-04.05.18.pdf>.

34. Лист Пенсійного фонду України від 25.04.2018 р. № 14743/02-12. URL: <https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2018/06/lyst-PFU-vid-25.04.18-14743-shhodo-propozytsij-GR-do-proektu-postanovy.pdf>.

35. Лист Пенсійного фонду України від 30.03.2018 р. № 12068/05-40. URL: <https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2018/06/lyst-PFU-vid-30.03.18-12068-Proekt-postanovy-PFU.pdf>.

36. Міграційний рух населення у 2018 році. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/ds/nas\\_rik/nas\\_u/nas\\_rik\\_u.html](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/ds/nas_rik/nas_u/nas_rik_u.html).

37. Мірошниченко І. С. Сучасні проблеми пенсійного забезпечення: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Облік і фінанси*. 2012. № 4. С. 45-49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Oif\\_apk\\_2012\\_4\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Oif_apk_2012_4_11).

38. Обчислення страхового стажу дружин військовослужбовців. URL: <https://www.pfu.gov.ua/270921-obchyslennya-strahovogo-stazhu-druzhyn-vijskovosluzhbovtsiv/>. (дата звернення: 15.02.2019).

39. Онуфрієнко О. Сучасна доктринально-концептуальна основа модернізації публічного управління та державної служби України: веберівська бюрократія, нове публічне управління, електронне врядування. *Аспекти публічного управління*. 2018. Т. 6 № 5. С. 59-73. URL: <https://doi.org/10.15421/151832>.

40. Опрацювання рішення засідання Громадської ради при Пенсійному фонді України від 25.10.2018 р. URL: <https://www.pfu.gov.ua/271232-opratsyuvannya-rishennya-zasidannya-gromadskoyi-rady-pry-pensijnomu-fondi-ukrayiny-vid-25-zhovtnya-2018-roku/>. (дата звернення: 15.02.2019).

41. Пенсійна система України та шляхи її реформування очима громадян. *Центр Разумкова*. Київ, 2017. URL: <http://razumkov.org.ua/novyny/pensiina-systema-ukrainy-ta-shliakhy-ii-reformuvannia-ochyma-hromadian-sotsiologhiia-2>.

42. Пищуліна О., Коваль О., Бурлай Т. Фінансові, соціальні та правові аспекти пенсійної реформи в Україні. Світовий досвід та українські реалії. *Центр Разумкова*. 2017. С. 456.

43. Підсумки розвитку системи недержавного пенсійного забезпечення станом на 30.06.2018 р. URL: [https://www.nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/NPF/OsnPokazn/NPF\\_II\\_kv\\_2018.pdf](https://www.nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/NPF/OsnPokazn/NPF_II_kv_2018.pdf). (дата звернення: 17.02.2019).

44. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 35.

45. Полтавець С. В. «СТРАТЕГІЯ – 2020» інформаційні технології в державному управлінні : бібліогр. покажч. / відп. за вип. В.М. Удовик. Київ : Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського, 2015. Вип. 1. 472 с.

46. Про доступ до послуг у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування : розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.06.2012 р. № 401 р. *Офіційний вісник України*. 2012. 06 лип. № 49. Ст. 1930.

47. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 400.

48. Про забезпечення виконання функцій з призначення і виплати пенсій органами Пенсійного фонду : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 р. № 497. *Урядовий кур'єр*. 2002. № 81. С. 10.

49. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування : Закон України від 09.07.2003 р. № 1058-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 49. Ст. 376.

50. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 р. №617-р. *Урядовий кур'єр*. 2018. 19 жовт. № 169. С. 12.

51. Про затвердження Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. №13-1. *Офіційний вісник України*. 2015. 11 вересн. № 70. Ст. 2326.

52. Про затвердження Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді : Постанова правління Пенсійного фонду України від 07.09.2012 р. № 16-1. *Офіційний вісник України*. 2012. 01 жовт. № 72. Ст. 2922.

53. Про недержавне пенсійне забезпечення : Закон України від 09.07.2003 р. № 1057-IV. *Голос України*. 2003. 19 серпн. №154. С. 15-22.

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

55. Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Головному та об'єднаних управліннях Пенсійного фонду в області за підсумками 2018 року : звіт Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області від 04.01.2019 р. URL: <https://www.pfu.gov.ua/zp/168-zvit-pro-stan-organizatsiyi-roboty-zi-zvernenniyamy-gromadyan-v-golovnomu-ta-ob-yednanyh-upravlinnyah-pensijnogo-fondu-v-oblasti-za-pidsumkamy-i-kvartalu-2018-roku/>.

56. Про стан реалізації Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України від 02 лютого 2016 року №1-2 : Постанова Правління Пенсійного фонду України від 12.07.2018 р. № 15-3. URL: <https://www.pfu.gov.ua/70017-postanova-pravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-15-3-vid-12-07-2018-pro-stan-realizatsiyi-strategiyi-rozvytku-komunikatsij-pensijnogo-fondu-ukrayiny-zatverdzenoyi-postanovoju-pravlinnya-pensijnogo-fon/>.

57. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015. *Урядовий кур'єр*. 2015. 15 січ. № 6. С. 4.

58. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 р. № 672-р. *Урядовий кур'єр*. 2016 р. 04 жовтн. № 186. С. 9.

59. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 р. № 672-р. *Офіційний вісник України*. 2016. 30 вересн. №75. Ст. 2523.

60. Протокол № 28 засідання правління Пенсійного фонду України від 24.11.2017 р. URL: <https://www.pfu.gov.ua/31649-p-r-o-t-o-k-o-l-28-zasidannya-pravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-vid-24-lystopada-2017-roku/>.

61. Профазі М. Трудова міграція. *Міграція в Україні: факти і цифри*. 2016. С. 4. URL: [http://iom.org.ua/sites/default/files/ff\\_ukr\\_21\\_10\\_press.pdf](http://iom.org.ua/sites/default/files/ff_ukr_21_10_press.pdf).

62. Ромашко С. Модель системи електронного урядування в Німеччині *Науковий вісник*. 2009. № 4. С.12.

63. Семенченко А. І., Дрешпак В. М. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. 72 с.

64. Семенченко А., Власенко Р. Теоретико-методологічні основи організаційно-правових механізмів навчання публічних службовців електронному урядуванню. *Аспекти публічного управління*. 2015. Т. 3. № 1-2. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/143>.

65. Тімоніна М. Б. Населення України за 2017 рік. *Демографічний щорічник* Київ, 2018. С. 138. URL: [http://database.ukrcensus.gov.ua/PXWEB2007/ukr/publ\\_new1/2018/zb\\_dy\\_2017.pdf](http://database.ukrcensus.gov.ua/PXWEB2007/ukr/publ_new1/2018/zb_dy_2017.pdf)

66. Томкова Й., Конашевич О. Законодавчі аспекти електронної демократії в Україні. *Аналітичні записки з ефективного е-урядування*. 2016. № 1. С. 7.

67. Томкова Й., Хуткий Д. Втілення е-демократії: Спектр інструментів та варіанти вибору. *Аналітичні записки з ефективного е-урядування*. 2017. № 2. С. 10.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Результати дослідження «Громадська думка, пенсійна реформа  
та ставлення до пенсії в Україні»  
Проект USAID «Трансформація фінансового сектору»



### Обізнаність щодо пенсійної системи

Більшість респондентів знають про умови виходу на пенсію та приблизно орієнтуються про розміри пенсійних виплат.

Загалом 74% респондентів назвали правильний вік виходу на пенсію чоловіків, встановлений законодавством (60 років). Про встановлений пенсійний вік для жінок (60 років з 2021 року) зазначили біля 54% респондентів з числа чоловіків та 51% респондентів з числа жінок.

Законом встановлена вимога щодо пенсійного віку 60 років для чоловіків та жінок (у 2017 році пенсійний вік для жінок -58 років) та щодо тривалості стажу для призначення мінімальної пенсії за віком: для чоловіків – 35 років, для жінок – 30 років).

#### Обізнаність щодо пенсійної системи



знають про визначений законодавством пенсійний вік у чоловіків



приблизно знають про максимальний розмір пенсії



не змогли назвати необхідну тривалість страхового стажу



практично нічого не знають про другий рівень пенсійної системи



приблизно знають про мінімальний розмір пенсії



практично нічого не знають про третій рівень пенсійної системи

70% респондентів не змогли назвати необхідну тривалість страхового стажу для призначення пенсії. Біля 32% респондентів зазначили, що для призначення пенсії за віком необхідно мати 25 років страхового стажу, 20% – про необхідність мати 30 років страхового стажу, а 19% – не змогли відповісти на це запитання.

У час проведення опитування мінімальний розмір пенсії за віком коливався в діапазоні 1 300 грн. – 1 312 грн.<sup>5</sup> Правильно його вказали біля 22% респондентів, 20% респондентів, що проживали у сільській місцевості, назвали розмір максимальної пенсії в сумі 10 000 грн., що є близьким до існуючого максимального розміру пенсії за віком – 10 740 грн. (на 2017 рік).

Розмір середньої пенсії респонденти визначили загалом в сумі 2 999 грн. при фактичному середньому розмірі пенсій станом на 1 квітня 2017 року – 1 832 грн.<sup>6</sup> Лише 5% респондентів зазначили про приблизно вірний розмір середньої пенсії у 2017 році (1 800 грн. при 1 887 грн.).

**Біля половини респондентів ніколи не чули про обов'язкову накопичувальну пенсійну систему (другий рівень пенсійної системи).** Лише 6,3% респондентів відповіли, що добре обізнані в цьому питанні, а 37% приблизно знають чи щось чули про таку систему. Про третій рівень пенсійної системи (добровільну систему недержавного пенсійного забезпечення) вважають себе добре обізнаними лише 6% респондентів, приблизно знають чи щось чули про таку систему – 34% респондентів. Більшість респондентів (53%) практично нічого не знають про третій рівень пенсійної системи.

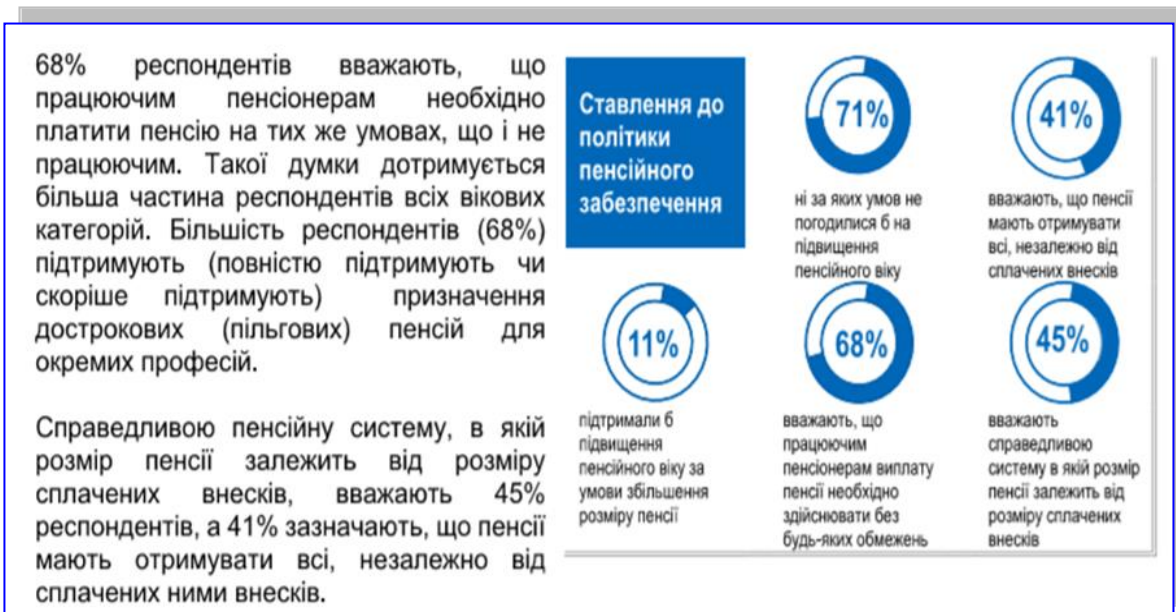


Рис.2. Ставлення до політики пенсійного забезпечення



Рис.3. Уявлення й очікування щодо системи пенсійного забезпечення

ПРОЕКТ

## ПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

«\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Зареєстровано в  
Міністерстві  
юстиції України  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.  
за № \_\_\_\_\_

**Про затвердження Змін до додатку 2 Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України**

Відповідно до [статті 44](#) Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, [пунктів 9, 10](#) Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280 (із змінами), [Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року](#), затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672-р, правління Пенсійного фонду України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити Зміни до додатку 2 [Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України](#), затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436, виклавши її у новій редакції, що додається.

2. Юридичному департаменту (Рябцева Т.Б.) подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на заступника Голови правління Пенсійного фонду України Машкіна В.Г.

Голова правління

Є. Капінус

ПОГОДЖЕНО:

Уповноважений Верховної Ради України  
з прав людини

Л. Денісова.

Міністр соціальної політики України

А. Рева

Додаток 2  
до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (пункт 2 розділу IV)

\_\_\_\_\_

(найменування територіального органу

Пенсійного фонду України)

**ЗАЯВА**  
**про реєстрацію громадянина**  
**у системі надання послуг в електронній формі**

Я, \_\_\_\_\_,  
(прізвище, ім'я, по батькові громадянина, або особи, яка забезпечує себе роботою самостійно, або фізичної особи – підприємця)

\_\_\_\_\_,  
(реєстраційний номер облікової картки платника податків – фізичної особи або серія та номер паспорта (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті))

\_\_\_\_\_,  
(номер свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та/або номер пенсійного посвідчення)

\_\_\_\_\_,  
(дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців)

прошу зареєструвати мене як користувача веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Код територіального органу Пенсійного фонду України: XXXXX (заповнюється працівником територіального органу Пенсійного фонду України).

Реєстраційний номер заяви в органі Пенсійного фонду України: XXXXXXXX (заповнюється працівником територіального органу Пенсійного фонду України).

Надаю згоду на отримання інформації засобами веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України без зазначення прізвища, імені, по батькові, реєстраційного номера облікової картки платника податків – фізичної особи або серії та номера паспорта (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) у спосіб, який я оберу при реєстрації на веб-порталі.

Мене поінформовано, що персональні дані, що містяться в Державному реєстрі загальнообов'язкового державного соціального страхування та автоматизованій системі обробки пенсійної документації, наданий мені код заяви (реєстраційний номер) для реєстрації на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України є конфіденційною інформацією і не підлягають розголошенню.

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року \_\_\_\_\_

Відповідальна особа  
територіального органу  
Пенсійного фонду України \_\_\_\_\_

----- лінія відрізу

**Розписка про одержання заяви**  
**територіальним органом Пенсійного фонду України**

Реєстраційний № заяви у територіальному органі Пенсійного фонду України \_\_\_\_\_.

Дата реєстрації у територіальному органі Пенсійного фонду України \_\_\_\_\_.20\_\_.

Код заяви \_\_\_\_\_.

Відповідальна особа  
територіального органу  
Пенсійного фонду України \_\_\_\_\_

