

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

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ  
ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу,  
групи 8.2810-з  
спеціальності 281 «Публічне управління та  
адміністрування»  
освітньо-професійної програми «Публічне  
управління та адміністрування»  
Л.М. Гречок

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

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, д.філос.н. Масюк О.П.

Запоріжжя – 2021

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

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

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 року

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

Гречок Людмилі Михайлівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Перспективи розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України

керівник роботи Маловічко Олена Владиславівна, к.філос.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

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

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України: постанова Правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#Text>. (дата звернення 25.07.2021); Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: закон України від 09.07.2003 № 1058-IV (зі змінами та доповненнями № 911-VIII від 24.12.2015, ВВР, 2016, № 5, ст.50) База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua>.; Шклярська І. Ю. Від паперів до електронних документів. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 7(214). С. 40–42

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

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
2 таблиці, 5 рисунків, 3 додатки, що мають 3 таблиці

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Маловічко О.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	17.06.2021	17.06.2021
Розділ 2	Маловічко О.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2021	30.08.2021
Розділ 3	Маловічко О.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	14.10.2021	14.10.2021

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 року

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

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

Студент \_\_\_\_\_ Л.М. Гречок

Керівник роботи \_\_\_\_\_ О.В. Маловічко

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ А.І. Васильєва

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 85 сторінок, 75 позиції у списку літератури, 3 додатки.

ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР, ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН, ЕЛЕКТРОННІ РЕЄСТРИ, ВЕБПОРТАЛ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ

*Мета дослідження:* полягає у дослідженні перспектив розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України.

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

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

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

*Гіпотеза дослідження:* обраний шлях розвитку надання послуг органами Пенсійного фонду за рахунок модернізації та впровадження електронних послуг, як перспектива покращення та доступності для споживачів цих послуг.

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

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

3. Напрямок який обрав для себе Пенсійний фонд є покращення та якість надання послуг, активне впровадження технологій електронного урядування, що здійснюється шляхом автоматизації процесів, надання послуг дистанційно, в електронному вигляді за допомогою вебпорталу електронних послуг.

## SUMMARY

Qualifying paper consists of 85 pages, 75 items in the bibliography, 3 appendices.

PENSION SUPPORT, SOCIAL SERVICES, SERVICE CENTER, CITIZENS SERVICE, ELECTRONIC REGISTERS, PENSION FUND WEB PORTAL

*The purpose of research* is to study the prospects for the development of providing social services by the Pension Fund of Ukraine.

*Object of research*: the service sector in the system of the Pension Fund within the conditions of modern challenges.

*Subject of research*: features and mechanisms of development of providing social services by the bodies of the Pension Fund of Ukraine.

*Research methods*: comparative, descriptive, cognitive, equivalent, information, secondary data processing and content analysis.

*Research hypothesis*: the chosen way to develop the provision of services by the Pension Fund through the modernization and implementation of electronic services, as a prospect for improvement and accessibility of these services for consumers.

*Conclusions*: 1. The Pension Fund system aims to make changes to improve service delivery, accessibility and transparency of the system and bring information to the people.

2. Today citizen service departments work according to the Standards of service provision; service centers meet the needs of all segments of society. This goes to prove the readiness of specialists to provide services to citizens as accessible, high-quality and informative as possible.

3. The Pension Fund chose the following direction: improving the quality of services, active implementation of e-government technologies, which is carried out by automating processes, providing services remotely, in electronic form through the web portal of electronic services.

## ЗМІСТ

ВСТУП. . . . .	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ . . . . .	9
1.1. Історія розвитку обслуговування громадян у пенсійній системі . . . . .	9
1.2. Визначення основних понять дослідження . . . . .	13
1.3. Принципи та методи дослідження надання соціальних послуг. . . . .	21
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ. . . . .	27
2.1. Сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян. . . . .	27
2.2. Зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у надання соціальних послуг . . . . .	32
2.3. Характеристика сучасних стандартів надання послуг в Україні. . . . .	39
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ . . . . .	49
3.1. Сучасний стан та проблеми обслуговування громадян . . . . .	49
3.2. Оптимізація роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання послуг. . . . .	58
3.3. Шляхи розвитку пенсійного законодавства з питань надання соціальних послуг. . . . .	68
ВИСНОВКИ. . . . .	75
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ. . . . .	78
ДОДАТКИ. . . . .	86

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* В сучасних реаліях наша країна взяла швидкий темп осучаснення усіх напрямків діяльності держави. І одним з важливих завдань соціально-економічної політики держави є ефективне функціонування самої системи пенсійного забезпечення, безпосередньо в контексті її модернізації. Цей напрямок обрано не тільки задля створення належних систем правових, організаційних та інших заходів державних і недержавних організацій, які мають вплив на соціальну стабільність суспільства та сприятимуть її підтриманню, створенню належних умов зростання добробуту населення, забезпечення гідного рівня та якості життя населення, а й для створення унікальних багатогранних електронних реєстрів, які мають об'єднувати інформацію, що зберігається на віки.

*Проблемна ситуація* пов'язана з тим, що осучаснення життя в цьому ритмі не сприятлива для людей похилого віку, які потребують більше уваги та допомоги у різних напрямках отримання соціальних послуг. Одним із напрямків є послуги Пенсійного фонду, які за наявністю великої кількості законодавчих норм та змін у підзаконних актах не сприймаються пенсіонерами у швидкості їх впровадження. Що потребує більше приділенню уваги та донесенні інформації для емоціональної стабільності громадян в цілому. Отже доступність, легкість до сприйняття та ефективність розвитку послуг є актуальним напрямком діяльності фонду.

Проблема надання послуг в умовах децентралізації наразі є доволі актуальною та обговорюваною як серед науковців, так і практиків. Необхідність розгляду удосконалення, розширення та об'єднання усіх видів послуг державними органами для громадян в умовах сьогоденних змін у розрізі перспективи розвитку послуг Пенсійного фонду України і є актуальністю написання цієї роботи.

Дослідженням та аналізом різноманітних напрямків діяльності Пенсійного фонду України, його реформуванням, як системи, а також змін у законодавстві, розвиток та функціонування сучасної пенсійної системи у сфері

впровадження стандартів надання послуг присвячені наукові праці таких учених, як О. Клименко, М. Гончаренко, Н. Поляк, О. Макарова, О. Данилюк, Н. Шамрай, Д. Ермаков, І. Кравченко, І. Зверева, В. Роїк, О. Петрушка, В. Зотов, В. Пресняков, В. Розенталь, М. Папієв, І. Рудкевич, О. Жадан, Є. Россет та інших науковців. У своїх дослідженнях вони приділяли уваги скоріше Пенсійному фонду, як одній із складових великої системи виконавчого органу влади, проблемам роботи та взаємодії з іншими державними органами, розглядали зарубіжний досвід пенсійного реформування системи.

Проте, незважаючи на різноманітність поглядів та досліджень у наукових працях, один напрямок залишається у тіні, бракує уніфікації поглядів на питання надання послуг з урахуванням напрямків подальших дій. І це говорить про нестачу багатоаспектних досліджень з цієї тематики.

Таким чином, розгляд перспективних напрямків діяльності Пенсійного фонду у питаннях надання послуг є важливим, що й обумовлює актуальність та значимість обраної теми дослідження. Питання покращення, огляд вже внесених змін до умов обслуговування, перехід від паперових документів до електронних баз даних та доцільність розширення реєстру застрахованих осіб зумовили вибір теми дослідження.

*Об'єкт дослідження* виступає сфера надання послуг в системі Пенсійного фонду в умовах сучасних викликів.

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

*Мета дослідження* полягає у дослідженні перспектив розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України.

Досягнення мети стало можливим завдяки вирішенню наступних досліджуваних завдань:

- дослідити історію розвитку обслуговування громадян у пенсійній сфері;
- визначити основні поняття дослідження;



- розглянути основні принципи та методи дослідження надання соціальних послуг;
- висвітлити сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян;
- дослідити зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у надання соціальних послуг;
- охарактеризувати сучасні стандарти надання послуг в Україні;
- висвітлити сучасний стан та проблеми обслуговування громадян;
- провести оцінку оптимізації роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання послуг;
- запропонувати шляхи розвитку пенсійного законодавства з питань надання соціальних послуг.

*Гіпотеза дослідження:* обраний шлях розвитку надання послуг органами Пенсійного фонду за рахунок модернізації та впровадження електронних послуг, як перспектива покращення та доступності для споживачів цих послуг.

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

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

### 1.1. Історія розвитку обслуговування громадян у пенсійній системі

Пенсійне забезпечення з його складовими є важливою умовою стабільного розвитку суспільства, а також одним з основних елементів державних соціальних гарантій. Ось чому необхідно розглядати його як особливу частку соціальної функції держави і одночасно як сукупність методів матеріальних потреб окремих верств населення, які мають право на отримання пенсії відповідно до чинного законодавства [57].

Пенсійна система в під час змін повинна бути динамічно-адекватною до модифікації інституціонального середовища, і готовою до організації гармонійної співпраці соціальних партнерів – держави, фізичних осіб, суб'єктів господарювання, та створювати ефективний механізм для фінансового забезпечення окремих верств населення.

Історично зміни щодо реформування надання послуг почали відбуватися починаючи з вересня 2000 року при затвердженні Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про проведення у Львівській області експерименту з призначення пенсій органами Пенсійного фонду України», в 11 регіонах тоді здійснено передачу функцій призначення пенсій структурним підрозділам Пенсійного фонду від органів праці та соціального захисту населення». Це зміни вплинули та спричинили кардинальну зміну розподілу обов'язків покладених на фонд [72, с. 17].

У січні 2002 року пробний період з призначення пенсії Пенсійним фондом України завершився підписанням закону про поширення його на всю територію України. У суті закону було поєднання в межах одного державного органу усіх функцій, що стосуються збору пенсійних коштів за допомогою системи персоніфікованого обліку, а також функцій розподілу їх на

забезпечення пенсійних виплат [72, с. 18]. Тому пенсійна система є важливою складовою, що забезпечує баланс таких же соціальних інтересів у суспільстві.

Для періоду 2002 – 2003 роки є характерним проведення активних заходів щодо підготовки масштабної пенсійної реформи.

Ухвалюються нові закони, що є найважливішими і досі – змінюється пенсійна система. Безпосередньо у липні 2003 року Верховна Рада України ухвалила Закон «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», а з липня по грудень цього ж самого року органами Фонду було проведено велику підготовчу роботу з його впровадження, найважливіше: – була сформована відповідна нормативно-правова база; – розгорнута широка інформаційно-роз'яснювальна робота; – заснована газета «Пенсійний кур'єр», що і сьогодні надає значну підтримку, щодо своєчасного інформування громадян про зміни у законодавстві та наданні послуг [72, с.18]. В. Зотов, В. Пресняков і В. Розенталь інститути яких розглядали дане питання, розуміють, що «звичаї, традиції, правила та норми соціальної поведінки, згідно з якими люди діють у різних сферах життя суспільства (у тому числі – в пенсійній системі) саме через свою причетність до інститутів» [16, с. 45].

На думку М. Папієва, з функціонального погляду основу пенсійної системи становлять її інститути, які розподіляються на дві групи: перша – це комплекс ідеологічних принципів, встановлених правил правової поведінки, норм права, процедур управління та роз'яснювальна робота; друга – це сукупність державних фондів, об'єднань, інших суб'єктів громадянського суспільства, які забезпечують функціонування такої системи, шляхом формування сплати страхових внесків [36, с. 7-8].

Більш детальний погляд на формування інститут у системи Пенсійного фонду приділяв свої зауваження та роздуми Д. Ермакова [13, с. 421], про комплексну систему, що регулює формування та діяльність Пенсійних фондів, за рахунок яких фінансується та виплачуються пенсії, деякі соціальні виплати, управління та організацію такого суспільного пенсійного забезпечення. Розділяє думку і О. Данилюк [7] щодо поділу пенсійної системи, яку він

розглядає, як комплекс інститутів, відносин і механізмів, за допомогою яких проводяться фінансові ресурси та їх розподіл серед непрацездатного населення при виплаті пенсій. Подібні погляди розглядає В. Роїк [54], він пропонує розглядати пенсійну систему не лише як обов'язкові та додаткові пенсійні програми, але й трактує в її складі інші системи, що потребують змін та які дадуть змогу підтримувати певний рівень та стандарти життя пенсіонерів.

Отже одні із суттєвих змін відбулись на початку 2000-х років коли у Пенсійному фонді України було впроваджено унікальну систему персоніфікованого обліку відомостей у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, що внесла великий вклад у базу даних, що працює і досі; акумульовано функції нарахування і виплати пенсій, які нині працюють безпосередньо у Фондах; створено механізми впливу на боржників, створені комісії при районних адміністраціях, для розгляду питань, що виникли, а також налагодження чіткого контролю за платежами та електронний режим обробки даних, що прискорило обробку документів та розроблено базове пенсійне законодавство. Тобто відбувся процес створення нормативно-правової та організаційно-технічної бази пенсійної реформи [72, с. 19].

Пенсійний фонд України стає потужною фінансовою та соціальною складовою в державі, запрацювала злагоджена ланка виконавчого органу, його організаційний та кадровий потенціал.

З метою підвищення якості обслуговування громадян та надання роз'яснень, щодо законодавчих змін у системі пенсійного забезпечення розпочав роботу Контакт-центр Пенсійного фонду. Саме в цей період розпочинаються заходи з організаційно-технологічного модернізації Фонду. Проведено оновлення технічної бази управління, впроваджено нові програмні комплекси, проведено внутрішнє навчання спеціалістів [72, с.21].

Зокрема відповідно до постанови правління Пенсійного фонду, з березня 2009 року була запроваджена спрощена процедура добровільної участі громадян України, які працюють за кордоном, у солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування. У цьому році в

органах Пенсійного фонду розпочався пілотний проект запровадження нової системи надання послуг, яка мала на меті:

- спрощення процедури отримання та скорочення строків надання послуг в органах Пенсійного фонду України;
- поліпшення комфортності для одержувачів та покращення якості надання послуг;
- підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи й умови отримання послуг [72, с. 22].

Першим етапом модернізації обслуговування громадян стало оснащення всіх управлінь Фонду інформаційними кіосками та створення Центральної бази даних одержувачів пенсій, а другим – відкриття в міських і районних управліннях залів обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна». Такий пілотний проект у 2009 році був успішно випробуваний на базі головного управління Фонду у Хмельницькій області [72, с. 22].

Упродовж експерименту відпрацьовувалась абсолютно нова на той час схема роботи, яка передбачала наявність автоматизованого робочого місця працівників Фонду, електронну пенсійну справу пенсіонера та електронне пенсійне посвідчення. А саме, запровадження електронної пенсійної справи мало на меті спростити доступ до бази даних, що у свою чергу, надало б можливість за кілька хвилин підготувати довідку за запитом пенсіонера. А для страхувальників передбачалося, що буде введений єдиний електронний звіт з можливістю передачі даних через мережу Інтернет за допомогою цифрового електронного підпису [72].

У 2012 році, завдяки напрацюванням, отриманим під час експерименту з модернізації системи обслуговування громадян, проведеного в Хмельницькій області, новий порядок прийому та обслуговування за принципом «єдиного вікна» було забезпечено в усіх територіальних органах Фонду. Крім того, для поліпшення якості обслуговування громадян та впровадження технологій електронного урядування в соціальній сфері з жовтня 2012 року розпочав роботу вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України. Саме відтоді

починається зароджуватись ініціативи щодо запровадження єдиної централізованої бази даних усіх пенсіонерів країни та єдиної бази призначення пенсій [72, с. 23].

Реалізації ідеї «сервісної єдиної держави», яка полягає у вдосконаленні якісного, ефективного процесу надання послуг Пенсійним фондом, є ключовою умовою реформування організації.

Одночасно із запровадженням змін, внесених до пенсійного законодавства в цей період, у системі Пенсійного фонду України розпочинаються заходи з удосконалення його організаційної та функціональної структури з використанням нових інформаційних технологій [72, с. 24].

Однією із знакових подій 2016 року стало ухвалення Урядом ініційованої Пенсійним фондом Стратегії модернізації Пенсійного фонду України на період до 2020 року, яка стала центральним напрямом поступового руху Пенсійного фонду України на шляху вдосконалення на наступні п'ять років [72].

Стратегія визначила основні напрями проведення модернізації у всіх абсолютно аспектах діяльності Фонду: і якості обслуговування громадян, і вдосконалення управління фінансовими ресурсами Фонду, і впровадження сучасних управлінських та інформаційних технологій, і скорочення адміністративних видатків, і забезпечення прозорості та відкритості в роботі Фонду. Тобто завдяки їй взято курс на впровадження європейських стандартів функціонування і надання послуг у пенсійній системі. Саме починаючи з 2016 року, робота Фонду була організована за принципами, визначеними у Стратегії, єдиний підхід до обслуговування громадян [72, с. 24].

## **1.2. Визначення основних понять дослідження**

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

Поглядів на розгляд понять пенсійного напрямку є декілька, наприклад, як зазначає вчений С.М. Прилипко, термін «система пенсійного забезпечення» найчастіше використовується в минулому, оскільки проведення реформи у 1991 році змінила об'єм охоплюючи його ширшою діяльністю, замість нього почали застосовувати термін «пенсійна система» як у законодавчих актах, так і в науковому середовищі.

Дослідження думки науковця Прилипко С.М. про пенсійну систему, приводить до висновку, що використання зміненої термінології не є випадковим, це пов'язано з поетапним створенням змішаної трирівневої пенсійної системи, яка має стати основною частиною соціального захисту громадян похилого віку [40, с. 171].

Лібанова Е.М. формулює визначення з іншим поняттям: «Система пенсійного забезпечення залишається соціально несправедливою – як за професійним направленням, так і за гендерною ознакою. В Україні традиційно зарплата працівників бюджетної сфери не перевищує 70% від зарплати працівників промисловості» [25, с. 5].

В сучасному вигляді термін пенсія – це грошове забезпечення, регулярні грошові виплати, що надаються громадянам при досягненні пенсійного віку, або у зв'язку з інвалідністю, чи при втраті годувальника та в інших передбачених законом випадках [11, с. 255].

Виплата пенсій здійснюється за рахунок Пенсійного та страхового фондів, що утворюються в якості позабюджетних державних фондів і страхових, приватних пенсійних фондів підприємств [11, с. 255].

Наукове дослідження самого поняття «пенсії» слід проводити з урахуванням розвитку, а також становлення системи пенсійного забезпечення, ще за минулих часів і яка майже ідентично успадкована українською державою, її концепція спрямовувалась на створення єдиної системи матеріального забезпечення громадян.

Тобто розглядаючи поняття «пенсія» частіше асоціюєш його з забезпеченням матеріального блага для громадян при досягненні певного віку.

В історично-правовому контексті пенсіями вважалися щомісячні виплати матеріального характеру за рахунок коштів держави, які акумулювалися у значущих фондах громадського споживання та надавалися за певний строк вислуги, з інвалідності, у разі старості, втрати годувальника, що зумовлюються строком суспільно корисної діяльності, в розмірах, які залежать від минулого заробітку працівника [28, с. 116].

Правовий аналіз позицій вчених дає змогу вказати, що виділення такої характерної риси пенсій, як їх без еквівалентність у праві соціального забезпечення, є суперечливим та обурюючим.

Тому, слушною є думка М.Д. Бойка стосовно матеріального та без варіативного характеру лише: «соціальних пенсій, оскільки в солідарній системі пенсійного забезпечення пенсії трудового характеру пов'язані з трудовою діяльністю пенсіонера у минулому та залежать (окрім пенсій з інвалідності та у зв'язку із втратою годувальника, пов'язаних з трудовим каліцтвом або професійним захворюванням) від робочого стажу, тобто протягом якого часу сплачувалися внески до Пенсійного фонду, та їх розміру, в системі накопичувального пенсійного забезпечення пенсія надається за наявності відповідної суми на особистому накопичувальному пенсійному рахунку літньої людини та залежно від її розміру, а в системі недержавного пенсійного страхування – залежно від добровільних пенсійних внесків до недержавного пенсійного фонду» [1, с. 142].

Науковий погляд на поняття пенсії дає змогу визначити його комплексний характер, що відображає характерні риси «пенсії» у старості, з інвалідності та в разі втрати годувальника, а також за вислугу років. Інтерес до пенсійної системи стався у часи з переходом до ринкових відносин, що було пов'язано з появою нових понять у праві соціального забезпечення [33, с. 10].

У юридично-науковій літературі приходять до такої думки, що аби найповніше визначити спільні ознаки «пенсій, які притаманні для будь-якого виду, треба дивитися на них з такої точки зору:

– державний і правовий характер;



- періодичність виплат;
- здійснення виплат з Пенсійного фонду;
- облік соціальних факторів та трудового вкладу громадян;
- співмірність суми пенсії і заробітної плати;
- характеристика суб'єктного складу отримувачів пенсії;
- періодичність виплати пенсій тощо» [24, с. 160].

Враховуючи детальний розгляд видів пенсій, можна стверджувати, що за допомогою виплат пенсій виконується найважливіше завдання держави – здійснення соціального захисту громадян.

Значення «пенсії» у науково-юридичній літературі розглядається вченими крізь призму диференційованого підходу до розуміння цієї правової категорії. Ю.В. Князькова дивиться на значення «пенсії у контексті виділення таких її різновидів як :

- пенсії з державного пенсійного забезпечення;
- пенсії з державного пенсійного страхування;
- державні соціальні пенсії» [19, с. 180].

Як теоретико-правові критерії «диференціації» дослідниця прибігає до таких «чинників:

- джерела фінансування (пенсії з державного пенсійного страхування виплачуються з пенсійного фонду, пенсії двох інших видів з рахунку державного бюджету);
- категорії осіб, які забезпечуються пенсією за рахунок державного пенсійного забезпечення;
- соціальні пенсії (соціальні виплати, що надаються громадянам, котрі не мають права на пенсійне забезпечення першого або другого виду);
- умови призначення (наявність страхового стажу або певного строку служби);
- розмір пенсії (він може залежати від минулого заробітку або від прожиткового мінімуму пенсіонера)» [4, с. 78].

Л.М. Князькова, розглядаючи питання щодо сутності «пенсій», виділяє такі самі види пенсій та дає свої визначення кожного виду.

До прикладу «пенсію» за державним забезпеченням дослідниця розглядає як щомісячну грошову виплату з державного бюджету, призначувану окремим категоріям осіб у зв'язку з визначеним терміном передбаченої законом служби «праці» у розмірі, порівняному з колишнім заробітком (грошовим забезпеченням) [19, с. 182]. Пенсія за державним соціальним страхуванням – це щомісячна грошова виплата з бюджету Пенсійного фонду, призначувана громадянам, які мають страховий стаж визначеної тривалості в розмірі, порівняному з колишнім заробітком [19, с. 183].

«Соціальна пенсія» – це щомісячна виплата матеріальної допомоги непрацездатним громадянам, у яких відсутній страховий стаж. Метою даного Пенсійного забезпечення є матеріальна допомога особам, у яких немає інших джерел доходів. [59, с. 242].

Українським законодавством встановлено кілька варіантів соціальної пенсії, які розрізняються підставами для її нарахування:

– за станом здоров'я: інвалідам з дитинства, дітям-інвалідам, інвалідам всіх груп, без єдиного дня трудового стажу;

– по втраті годувальника: неповнолітнім особам і студентам денного відділення вишу до досягнення 23-річного віку, які залишилися без одного / обох батьків;

– по старості: жінкам і чоловікам, які не мають достатньо трудового стажу або пенсійних балів для оформлення страхової пенсії (при неофіційному працевлаштуванні або з інших причин). Такий підхід є дуже необхідним у контексті становлення в країні не лише державного пенсійного забезпечення, але й страхування. Подібну позицію висловлюють і інші Українські вчені. Зокрема, науковці також розглядають страхові та державні пенсії і дають їм певну оцінку [59, с. 321].

Ще один погляд до значення «пенсії» – це щомісячна довгострокова виплата, яка призначається та виплачується громадянину у випадку настання

інвалідності, пенсійного віку, втрати годувальника або вислуги років за рахунок коштів Пенсійного фонду України чи бюджетів інших рівнів та є основним джерелом доходу особи.

Головною ідеєю, метою пенсійної реформи є відновлення та встановлення на постійне місце, справедливості при визначенні пенсійних виплат – і сьогодні, і на майбутнє.

Основна ідея – проста: якщо людина чесно робила на благо країни все життя, вона має гарантовано отримувати гідну пенсію [35].

У той же час Уряд переживає за вдосконалення пенсійної системи України. Зокрема, продовжується праця над поширенням накопичувальної системи пенсійного страхування та розвитком добровільної системи недержавного пенсійного забезпечення.

Окрім цього, більшою часткою пенсійної реформи перебуває впровадження європейських стандартів щодо функціонування органів Пенсійного фонду України. Використання та розроблення сучасних інформаційних і управлінських технологій, єдиних стандартів якості обслуговування громадян мають зробити надання послуг громадянам зручним і ефективним [35].

Слід зробити акцент на тому, що значення пенсії та пенсійних виплат у праві соціального забезпечення є не тотожним, хоча їх природа виходить зі здійснення соціального захисту громадян. Від так характерні ознаки пенсії у праві соціального забезпечення дають змогу слідкувати за виплатами та відсіювати їх від інших виплат.

Серед особливостей поняття «пенсія», які відрізняють її від «виплат», можна «виокремити:

- гарантія держави щодо виплат за наявності відповідних обставин;
- детальне регулювання в централізованому порядку умов і рівня забезпечення щодо колишнього заробітку мінімального і максимального розмірів;

– джерелом фінансування є Пенсійний фонд України (окрім деяких винятків), сформований за рахунок страхових внесків усіх працюючих громадян, а також підприємств, установ, організацій;

– непрацездатність суб'єктів;

– надання забезпечення залежно від трудової діяльності (за винятком соціальних пенсій)» [43].

Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» надав визначення поняттю «пенсія» – є щомісячною пенсійною виплатою у солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, яку повинна отримувати застрахована особа в разі досягнення нею передбаченого Законом пенсійного віку чи визнання її інвалідом, або яку отримують члени її сім'ї у випадках, визначених Законом [43].

Отже, можна визначити основні ознаки пенсії за Законом України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»:

– це грошова виплата, яка виплачується кожного місяця протягом строку на який вона призначена;

– є довготривалою виплатою. Пенсія виплачується протягом терміну на який вона призначена: «пенсія за віком» – довічно, пенсія у зв'язку з втратою годувальника, «пенсія по інвалідності» – на період встановлення інвалідності; наприклад, дітям померлого годувальника до досягнення 18 річного віку, а тим, що навчаються у вищому навчальному закладі – до закінчення навчання, але не більше, ніж до досягнення 23 років;

– ця виплата саме в солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, так як до виплат накопичувальної системи належить довічна пенсія та одноразова виплата;

– персональна виплата. Пенсія призначається конкретній особі на підставі наявного страхового стажу та розміру заробітної плати, яку вона отримувала;

– «пенсія» – це державна виплата, адже призначається і виплачується державним органом (територіальним органом Пенсійного фонду) з внесків громадян або з Державного бюджету України.

Ознаки пенсій за: «науковцями перших років незалежної України:

- виплата їх за рахунок спеціалізованого джерела;
- виплата здійснюється періодично (щомісячно);
- пенсії встановлюються з урахуванням трудового стажу громадян та соціальних факторів;
- призначаються за умов, указаних у законі (досягнення передбаченого віку, настання інвалідності, втрата годувальника, наявність певного трудового стажу тощо);
- виплата пенсій гарантується державою;
- як правило, вони нараховуються відповідно до заробітної плати або іншого доходу;
- пенсії є основним джерелом для існування непрацездатних пенсіонерів» [32, с. 104].

Розглянемо більш детально поняття послуг у Пенсійному фонду України, що саме розуміється в цьому понятті, з чим перетинається, для кого передбачається та як сприймається.

«соціальні послуги – послуги, що надаються особам за рахунок коштів Пенсійного фонду на умовах та в порядку, визначених цим Законом 1058» [43].

«одержувач послуги – фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги та/або інформаційно-консультаційною підтримкою щодо надання послуги» [43].

«підрозділ з обслуговування громадян – структурний підрозділ з питань обслуговування громадян або спеціалісти територіальних органів Пенсійного фонду України, на яких покладено обов'язки щодо прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, з урахуванням норм Положення 13-1» [43].

«послуга – прийом та обслуговування застрахованих осіб, а також осіб, що перебувають на обліку в територіальних органах Пенсійного фонду України як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, страхувальників або уповноважених ними в установленому порядку осіб з

метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду України» [43].

«Термін «особа похилого віку» вживається у цьому Законі 1058 у значенні, наведеному в Законі України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [43].

### **1.3. Принципи та методи дослідження надання соціальних послуг**

Системний підхід відкриває можливість комплексно і з різних сторін дослідити всі складові формування та функціонування пенсійної системи на сучасному етапі і визначити у цьому процесі роль держави [60]. Саме держава відіграє ключову роль в процесі становлення і функціонуванні пенсійної системи, виступаючи гарантом стійкості і органом управління, розробляючи комплекс заходів для подальшого її розвитку, зокрема щодо зміни балансу економічних і соціальних інтересів.

Держава зобов'язана виконувати свою соціальну місію, що закріплена ст. 3 Конституції України, якою людина, її життя та здоров'я, честь і гідність визнаються в країні найвищою соціальною цінністю [20]. Ця місія проявляється у державній соціальній політиці, як складовій державної політики. Реалізацію пенсійної політики здійснює Міністерство соціальної політики України, Пенсійний фонд України та недержавні пенсійні фонди.

У контексті сказаного сформулюємо бачення пенсійної системи України як організацію надійного і справедливого пенсійного забезпечення населення при настанні страхового випадку, досягнення європейських стандартів функціонування та надання послуг, зміцнення фінансової стабільності. Пенсійна система, що відповідає такому призначенню, яке відображає її сутність і роль у виконанні соціальної функції держави, постає в якості мети, обумовлює цілі та завдання державного управління у сфері пенсійного забезпечення країни.

Державне управління без досягнення конкретної мети позбавлене будь-якого сенсу. Метою в державному управлінні завжди є задоволення певної суспільної потреби, яка досягається в результаті раціонально спланованої державно-управлінської діяльності. При цьому, як розглядається у науковій літературі, мета в державному управлінні має відповідати, чотирьом вимогам: «бути об'єктивною (враховуючи об'єктивні закономірності та тенденції розвитку суспільства), соціально вмотивованою (відповідати потребам та інтересам людини), забезпеченою ресурсами (беручи до уваги реальні можливості), системно організованою (мати відповідну логічну структуру, ієрархію)» [12; с. 232]

Отже для розгляду питання розвитку, з урахуванням різноманітних критеріїв, соціальних ланок нам можливо врахувати у роботі такі основні принципи пізнання, як принцип об'єктивності, описовий принцип, інформаційний, пізнавальний, принцип причинності та порівняльний принцип [65].

Принцип об'єктивності передбачає, що дослідження повинно бути абсолютно безпристрасним. На його виконання не повинні впливати загальні враження про природу досліджуваного; симпатії або навпаки, антипатії, власний настрій чи стан. [41]. Що надасть сформулювати погляди на питання, що розглядаємо не враховуючи особисті вподобання.

Зупинимось на принципі причинності. Він пов'язаний із принципами загального зв'язку й розвитку, проявляється в одному з найважливіших видів зв'язку, зокрема генетичного зв'язку явищ, у якій одне (причина) за певних умов породжує інше (наслідок). Причинність як принцип пізнання дозволяє побачити загальність явищ, неминучість породження одних іншими й так – нескінченно. Характеристикою причинності і із взаємодією, означає, що психічні явища, процеси й стани людини, психологія соціальних груп у сфері є вторинними утвореннями, причинно-обумовленими об'єктивною дійсністю, і відбиттям цієї дійсності [41]. Для роботи з модернізації послуг важливо розуміти причини поведінки людині при зверненні за послугами, бачити що

спричинило наслідки, та запропонувати варіанти вирішення проблем. Цей принцип дає можливість проаналізувати різні категорії осіб, щодо позиції та задоволеності у внесення змін надання соціальних послуг.

Пізнавальний, або когнітивний, принцип пов'язаний із загально-філософською теорією пізнання і є методологічною базою для багатьох наук; особливо ефективний у вивченні динаміки науки та її співвідношення з суспільством, в поясненні провідного значення знання в поведінці індивіда. Слід мати на увазі, що для аналізу формування знання необхідне вивчення практичної і теоретичної діяльності людини у співвідношенні з її соціальним аспектом. У центрі досліджуваних проблем знаходиться людина як член соціуму, представник етносу, психологічний суб'єкт, мовна особа [41].

Пізнавальний принцип у методології не має чітко окреслених меж, можливості його використання визначаються специфікою галузі. Особливе місце посідають дослідження рівня когнітивних структур соціальних груп і їхня вмотивованість при визначенні інформаційно-пізнавальних потреб [41].

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

Принцип детермінізму, будучи загальнонауковим, організовує побудову знання в конкретних науках. Детермінізм виступає, перш за все, у формі причинності як сукупності обставин, які передують у часі якій-небудь даній події і викликають її. Тобто, має місце зв'язок явищ і процесів, коли одне явище, процес (причина) за певних умов породжує, виробляє інше явище, процес (наслідок) [65].

Сучасне розуміння принципу детермінізму передбачає наявність різноманітних об'єктивно існуючих форм взаємозв'язку явищ, багато з яких виражаються у вигляді співвідношень, що не мають безпосередньо причинного характеру, тобто прямо не містять моменту породження одного іншим. Сюди входять просторові і тимчасові кореляції, функціональні залежності і т.д. [65].



Принцип відповідності означає наступність наукових теорій. Нові теоретичні знання бувають корисні для розвитку науки, але якщо вони не будуть співвідноситися з колишніми, то наука перестане бути цілісною [65].

Відносно новим загальнонауковим методом є інформаційний підхід, суть якого полягає в тому, що при вивченні будь-якого об'єкта, процесу чи явища в природі чи суспільстві перш за все, виявляються найхарактерніші для нього інформаційні аспекти, що актуально у розрізі дослідження нашої теми. [30].

В основі інформаційного підходу лежить принцип, згідно з яким: інформація є універсальною, фундаментальною категорією; практично всі процеси та явища мають інформаційну основу; інформація є носієм смислу (змісту) всіх процесів, що відбуваються в природі та суспільстві; всі існуючі в природі та суспільстві взаємозв'язки мають інформаційний характер [30]. Саме цей принцип необхідний при будь-яких змінах, що торкає суспільство.

Пізнавальні можливості інформаційного підходу полягають у тому, що предмет дослідження вивчається у контексті інформації, її численних виявів [30]. Це прояви зацікавленості осіб, щодо послуг, засоби інформації щодо отримання різновидів послуг та доступність до них.

У більш вузькому значенні інформаційний підхід означає ефективне використання пізнавального потенціалу інформаційної діяльності, що розглядаються як сукупність процесів одержання, збирання, аналітико-синтетичної переробки, зберігання, пошуку та розповсюдження інформації (а також інших допоміжних процесів, які забезпечують ці основні процеси), що використовується комунікаційними посередниками (соціальними інститутами або людьми, які виконують посередницькі функції між джерелом інформації (автором твору чи документом) та його споживачами [30].

Інформаційний підхід має великі евристичні можливості щодо дослідження специфіки інформаційних потоків (масивів, ресурсів, продуктів і послуг) та інформаційних потреб досліджуваної предметної галузі через знання законів, функцій, ознак, властивостей, методів і засобів інформації як змісту

повідомлень чи засобу соціальної комунікації (документної, інформаційної, когнітивної) [30].

Вторинна обробка даних – етап дослідження; який припускає використання операцій порівняння, узагальнення та ін. для виявлення подібності, розходження, визначення типового, однорідного, одиничного, а також побудова висновків і оцінку можливості їхнього поширення [56]. Метод, який буде враховано при опрацюванні даних аналітичного звіту, щодо обізнаності осіб про електронні сервіси Пенсійного фонду України, та допоможе виявити рівень зацікавленості соціальних груп, слабкі та сильні сторони такого виду послуг.

Контент-аналіз – якісно-кількісний метод вивчення документів, який характеризується об'єктивністю висновків і строгістю процедури та полягає у обробці тексту з подальшою інтерпретацією результатів. Предметом контент-аналізу можуть бути як проблеми соціальної дійсності, котрі висловлюються чи навпаки приховуються у документах, так і внутрішні закономірності самого об'єкта дослідження [23]. Популярність контент-аналізу ґрунтується на тому, що цей метод дозволяє виміряти людську поведінку (якщо вважати, що вербальна поведінка є її формою). Тобто буде проведено роботу на опрацювання інформації, які саме вікові групи володіють інформацією в повній мірі, щодо електронних послуг Пенсійного фонду, а які обирають звичний спосіб отримання консультацій при особистому прийомі.

На відміну від опитувань, контент-аналіз вимірює не те, що люди говорять, що зробили чи зроблять, а те, що вони справді зробили [23]. Це допоможе з'ясувати на який соціальні групи направлено модернізацію системи надання послуг, кого саме стосуються, кому це буде в нагоді, а які групи не підтримуються електронні сервіси.

Може використовуватися як основний метод дослідження, в поєднанні з іншими методами (наприклад, в дослідженні ефективності функціонування засобів масової інформації), допоміжний або контрольний (наприклад, при класифікації відповідей на відкриті запитання анкет) [21].

Виділяють два основних типи контент-аналізу: кількісний і якісний. Якщо кількісний аналіз націлений на виявлення частоти окремих тем, слів або символів, що містяться у тексті, то якісний аналіз пов'язаний з фіксуванням нетривіальних висловлювань, мовних інтонацій з розумінням цінності змісту повідомлення [21]. В нашому дослідженні будемо використовувати кількісний аналіз, для наглядного поділу частоти обраних відповідей, щодо поставлених запит у сфері надання послуг органами Пенсійного фонду.

Таким чином, у першому розділі ми розглядали напрямки Пенсійного фонду на протязі незалежності і з моменту створення, що має на меті покращення фінансового становища осіб, що досягли пенсійного віку, що потребує вносити зміни для покращення до реформування самої системи, а також з погляду на покращення надання послуг, на доступність та прозорість системи та наближення інформативності до людей. Саме це прослідковується в історії становлення Фонду. Під час написання роботи враховано основні поняття, що завжди застосовуються у роботі фонду. Такі як пенсія, соціальна пенсія, послуги, отримувачі послуг, та інші.

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

Можливо підвести підсумки, що на протязі років, Пенсійний фонд завжди мав на меті покращення життя громадян, через фінансову підтримку у вигляді виплати пенсій, та робота Фонду змінювалась задня покращення умов надання послуг, що не завжди було зручно для людей. Але є значимі кроки впровадження реєстру застрахованих осіб накопичення страхового стажу та заробітної плати з 2000 років та прийняття основного Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», яким переглянуто більш справедливі формули розрахунку та умови призначення пенсії.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

#### 2.1. Сутність та діяльність сервісних центрів обслуговування громадян

Пенсійний фонд України сьогодні перетворився на потужний сервісний центр та надає послуги переважній більшості жителів нашої країни: і працюючим людям, і роботодавцям, і пенсіонерам.

Пенсійний фонд захищає права людей на гідне пенсійне забезпечення – веде облік стажу, сплачених роботодавцями внесків, надає можливість людині контролювати цю інформацію, доповнювати та уточнювати її, протидіє ухилянню недобросовісними роботодавцями від сплати ЄСВ та використанню не задекларованої праці [37].

На сьогодні у Запорізькій області працює 17 сервісних центрів, що надають повний спектр послуг передбачених у Пенсійному фонду України.

Робота сервісних центрів спрямована на створення належних умов для реалізації права громадян на кваліфікований, об'єктивний розгляд звернень, забезпечення вільного доступу громадян на отримання соціальних послуг, задоволення законних вимог заявників, підвищення персональної відповідальності спеціалістів під час виконання функціональних обов'язків. Стан роботи зі зверненнями громадян систематично розглядається на нарадах при начальнику управління з метою покращення якості розгляду звернень громадян.

Робота відділів в цьому напрямку регламентована Постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» [51] та Заходами щодо забезпечення виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення

реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [52], які перебувають на постійному контролі.

Це Положення визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до територіальних органів Пенсійного фонду України, у тому числі за допомогою засобів телекомунікації, відповідно до вимог Законів України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [43], «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [47].

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

- додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки;
- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- компетентність та ефективність;
- своєчасність та якість;
- нерозголошення інформації, повідомленої особою, яка звертається за отриманням послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги, надання послуги на базі централізованих інформаційних технологій незалежно від місця взяття його на облік (проживання, перебування на обліку);
- інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги [51].

Під час здійснення прийому та обслуговування особи користуються правами, передбаченими Законами України «Про звернення громадян» [48], «Про захист персональних даних» [46], «Про доступ до публічної інформації» [53], законодавством про пенсійне забезпечення, законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини.

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

- звертатися до органів Пенсійного фонду особисто або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку;
- одержати відповідь про результати розгляду звернення в обраний ними спосіб (усно, в письмовій та/або електронній формі, шляхом СМС-повідомлення);
- ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи, отримувати виписку з розпорядження про призначення (перерахунок) пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі;
- безоплатно отримувати інформацію про особу, що обробляється Пенсійним фондом;
- отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, у тому числі щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи [51].

Органи Пенсійного фонду зобов'язані:

- надавати безоплатно будь-якій особі, яка звертається до органу Пенсійного фонду безпосередньо або за допомогою засобів телекомунікації, з питань, що належать до компетенції органів Пенсійного фонду, консультації в усній та письмовій формі щодо застосування законодавства про пенсійне забезпечення, обліку осіб, що підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, їх прав та обов'язків, порядку сплати страхових внесків, заповнення звітності та інших питань відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [43];
- надавати на вимогу застрахованої особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;
- об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;

- забезпечувати реалізацію передбачених законодавством прав осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду;
- повідомляти осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення;
- не допускати безпідставної передачі звернень іншим органам;
- забезпечити (за потреби) проведення прийому осіб із залученням фахівців, що володіють мовою жестів [51].

З метою реалізації Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р [53], відповідно до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, управлінням створені віддалені робочі місця (агентські пункти) обслуговування громадян по області у приміщеннях управління соціального захисту населення, територіальних громад, селищних радах Запорізької області. Прийом громадян проводиться двічі на місяць відповідно графіку.

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

Для оперативного вирішення питань з якими звертаються відвідувачі, робочі місця спеціалістів обладнані необхідною комп'ютерною технікою та здійснюється відео, аудіо фіксація проведення прийому громадян. В зоні очікування розміщено відповідне попередження та розташовано інформаційні стенди, на яких розміщено графіки прийому громадян керівництвом Пенсійного фонду України та управління, номери телефонів «гарячих» ліній,

перелік та умови надання послуг, зразки бланків, інформація про останні зміни пенсійного законодавства, буклети.

З метою зменшення кількості звернень громадян до управління та запобігання випадків повторних звернень в відділі обслуговування у щоденному режимі функціонує «гаряча» телефонна лінія

Обслуговування осіб здійснюється стаціонарно – в приміщеннях органів Пенсійного фонду; на виїзному прийомі, на віддалених робочих місцях, розташованих в приміщеннях територіальних громад, центрах надання адміністративних, соціальних послуг, інших приміщеннях (далі – віддалені робочі місця); дистанційно; шляхом надання електронних послуг, у тому числі через агентські пункти [51].

Прийом та обслуговування здійснюються незалежно від взяття на облік (місця проживання, перебування) особи на території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду з питань, що пов'язані з призначення, перерахунку пенсії, оформлення виплати допомоги на поховання чи отриманням недоотриманої пенсії померлого родича, запитом для видачі довідок форм ОК-5, ОК-7 та про трудовий та страховий стаж. Найчастіше звертаються пенсіонери, які цікавляться змінами до законодавства та розрахунку їх пенсії, а саме перерахунків з урахуванням прожиткового мінімуму.

Також Пенсійним фондом передбачено організацію виїзного прийому та надання послуг на віддалених робочих місцях, що передбачає наступне:

1. Виїзні прийоми громадян проводяться за необхідності за ініціативою органу Пенсійного фонду або осіб за місцем їх проживання чи місцем роботи та визначаються розпорядчим документом відповідного територіального органу Пенсійного фонду. Місце та час проведення виїзного прийому узгоджуються із власниками (користувачами) приміщень, у яких планується проведення виїзного прийому.

2. Інформація про дні та години виїзного прийому, місце розташування та графіки роботи на віддалених робочих місцях розміщується в адміністративних



приміщеннях органів Пенсійного фонду та органів місцевого самоврядування за місцем його проведення та на веб-сайтах органів Пенсійного фонду не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати виїзного прийому.

3. Прийом громадян на віддаленому робочому місці здійснюється за графіком, затвердженим органом Пенсійного фонду та погодженим органом місцевого самоврядування.

4. Віддалене робоче місце оформлюється інформаційною табличкою із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади працівника органу Пенсійного фонду. У приміщенні, де розташовується віддалене робоче місце, знаходиться журнал скарг та пропозицій, скринька для звернень громадян [51].

В області підписано угоди із 66 громадами, в яких створено 74 відділених робочих місця. Спеціалістами 10 сервісних центрів області надаються послуги згідно встановленого графіку, що розширює можливості для громадян для звернення за отриманням послуг, а також наближую державних службовців до людей для вирішення їх соціальних проблем в розрізі пенсійного забезпечення. За 2021 рік спеціалістами відділів обслуговування надано 2033 послуги з різних питань саме на віддалених робочих місцях [6].

Незалежно від місця надання послуг усі спеціалісти відділу обслуговування громадян (сервісного центру) повинні дотримуватись вимог згідно Схем дій спеціалістів (див. Додаток А).

## **2.2. Зарубіжний досвід впровадження інноваційних технологій у надання соціальних послуг**

Вибір напрямлення у якому повинна діяти сучасна Україна, для покращення умов надання послуг усім громадянам незалежно від місцезнаходження, чи у великому мегаполісі чи у невеликій територіальній громаді, не можливий без аналізу існуючих пенсійних систем інших країн та їх впровадженням сучасних тенденцій та запитів сучасності. Правовий статус базових пенсійних систем інших країн, їх фінансові механізми істотно

відрізняються з причин різного рівня розвитку економіки, культурних традицій, менталітету населення [3].

З розвитком інформаційних технологій у світі більшість розвинених країн намагається впорядкувати інформацію, що міститься на паперових носіях, за допомогою електронних реєстрів. Це стає основою для створення систем реєстрів, що має на меті виключення дублювання інформації та надання певним державним структурам і особам, завучем до процесів прийняття відповідальних рішень, доступ до якомога повнішого обсягу інформації, необхідної для їхнього функціонування. Фізичним особам наявність реєстрів спрощує процедуру звернення до державним органів по різні довідки і сертифікати [68, с. 29].

Ключовою рисою реєстру є те, що кожна одиницю у ньому можна однозначно ідентифікувати, що звичайно здійснюють за допомогою ідентифікаційних кодів (ключів).

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

Найбільшого успіху у питань розвитку систем реєстрів, на думку міжнародних організацій, досягли північно-європейські країни. До них зазвичай відносять Норвегію, Данію, Швецію, Фінляндію, Нідерланди, Ісландію. Але слід зазначити, що багатий досвід упровадження ефективної системи реєстрів має й Естонія, якій вдалося за короткий час створити повноцінну систему електронного уряду (e-government), що ґрунтується на реєстрах.

Оскільки адміністративні реєстри ведуть насамперед для адміністративних цілей, тому одиниці та зміни показники, реквізити, поля інші атрибути у них описуються відповідно до адміністративних правил та вимог. До деяких базових реєстрів та адміністративних джерел, що можуть бути

використані для отримання інформації про фізичних осіб, експерти ООН відносять реєстри:

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

Розглянемо декілька країн детальніше, як саме працює системи надання послуг за допомогою електронних реєстрів.

У червні 2019 року в Нідерландах профспілки і роботодавці уклали угоду про реформу пенсійної системи, якою передбачено тимчасове призупинення підвищення пенсійного віку. Це означав, що до 2021 року пенсійний вік залишиться 66 років і 4 місяці. Після цього його зростання відновиться і сягне 67 років у 2024-му. Однак після 2024 року зростання буде повільнішим, і цю частину угоди все ще має схвалити парламент. Точніше, зв'язок між пенсійним віком і очікуваною тривалістю життя буде обмежено 8-місячним, а не річним збільшенням очікуваної тривалості життя у віці 65 років [69 с. 37].

Щоб знизити адміністративні витрати для постачальників пенсійних виплат, Нідерланди ввели нові пенсійні правила в професійних схемах, які надають їм можливість автоматично, в разі зміни роботодавця і пенсії, передавати загальні права певних учасників, які мають обмежені пенсійні права, новому постачальнику пенсій. Крім того, до 2022 року планується провести капітальний ремонт системи професійних пенсій. У червні 2019 року було укладено угоду між профспілками, організаціями роботодавців та урядом, спрямовану на: введення додаткових елементів з встановленими внесками (ОС)

у трудову пенсію, обмеження підвищення пенсійного віку при збереженні зв'язку з очікуваною тривалістю життя і введення особливих правил для людей, що виконують важку роботу [69, с. 48].

Нідерланди відклали збільшення пенсійного віку в середньостроковій перспективі і планують вибрати більш повільний темп у довгостроковій перспективі. Такий підхід надасть можливість уникнути ситуації, що всі збільшення тривалості життя переростають у збільшення пенсійного віку. Оскільки питання викликає обурення громадян, країна генерує інший підхід до ситуації, що склалася. [69, с. 49].

Незважаючи на коригування пенсійних реформ щодо вирішення питань фінансування, фонд що керує Пенсійним реєстром є стабільним з 2008 р. Встановлене законодавством завдання фонду – забезпечити громадянам реалізації їхніх пенсійних прав щодо отримання інформації про розмір пенсії та можливі майбутні дії для її збільшення. Фонд є активним мережевим партнером, що гарантує усім учасникам системи пенсійного забезпечення обмін та дослідження інформації, надає інструментарій для спілкування.

На початку 2011 року було запущено спеціальний веб-сайт «Мій пенсійний рахунок», який за допомогою одного цифрового входу надає кожному громадянину повну інформацію про усі пенсійні нарахування, що надійшли від пенсійних фондів і пенсійних страховиків, а також розрахунок майбутньої державної пенсії [68, с.35].

Починаючи з жовтня 2019 року були впроваджені сценарії, які дають змогу розрахувати розмір очікуваної пенсії за негативним і позитивним сценарієм для усіх пенсійних виплат. Окрім загальної суми пенсії, на сайті також можна дізнатися про розмір Нідерландської базової державної пенсії (AOW), яку призначають після досягнення пенсійного віку. Її розмір залежить від того, чи живе особа сама або з іншою дорослою людиною та скільки років особа живе/прожила чи працювала в Нідерландах.

Якщо особа проживала та працювала в Нідерландах, вона може отримати право на пенсію до 100% AOW. Людина може «створити» права на іншу

пенсію, крім базової, наприклад, через роботодавця або через власне приватне пенсійне страхування.

Здебільшого, нідерландці отримують кілька пенсій, але якщо немає жодної іншої пенсії, окрім AOW, і вона не може отримати повну пенсію AOW (наприклад, якщо частину працездатного віку вона перебувала за кордоном, то тоді за кожний рік віднімається 2% пенсії), є ймовірність отримати надбавку (доплату – AIO).

Доступ до власних даних можна отримати лише за допомоги ідентифікаційного номера особи (BSN) або сервісу DigiD. На першому етапі створення реєстру додатково вводилась інформація про AOW і колективні пенсійні схеми. За інформацією сайту платформи HR-kiosk.ni окрім Банку соціального страхування, у страхових схемах беруть участь приблизно 700 пенсійних фондів і страховиків.

За Пенсійний реєстр відповідає Міністерство соціальних питань і зайнятості Нідерландів [68, с. 35].

У Данії працює декілька основним реєстрів у соціальній сфері: реєстр статистики виплат, реєстр соціальних пенсій, реєстр пенсійної статистики, реєстр статистики допомоги при захворюваннях, реєстр статистики доходів.

Реєстр соціальних пенсій, за який відповідає Національна рада соціальних звернень, містить інформацію про соціальні умови, здоров'я та правову систему. Він включає приблизно 200 000 спостережень із даними про саму справу (участь у профілактичних заходах, пенсійний статус, тип справи, рішення, дата початку, дата рішення, підстава для прийняття рішення, діагноз і кількість отриманих довідок лікаря), ще і довідкову інформацію про претендентів на отримання пенсії (ідентифікаційний номер особи, громадянство, муніципалітет, сімейний стан, дохід, кількість дітей, дохід партнера, зайнятість, посада та тип компанії, в якій працювала особа). Дані оновлюються в кінці кожного кварталу, щоб врахувати рішення, прийняті протягом попереднього кварталу. Період охоплення від 1996 р. [68, с. 33]

Реєстр пенсійної статистики, за який відповідає Статистика Данії, містить інформацію про всіх одержувачів соціальної пенсії, одержувачів державної пенсії віком від 67 років, а також одержувачів дострокової пенсії або допомоги по інвалідності віком 18 – 66 років.

Дані у ньому класифікуються за віком, статтю, типом пенсії, сімейним станом, мешканцями будинків для літніх людей, округом і муніципалітетом, а також виплаченою сумою та щорічно оновлюються.

Пенсійна статистика може бути простежена до 1970 р. Починаючи з 1983 р. уся інформація стосовно пенсій базується на Реєстрі пенсійної статистики.

У Фінляндії розпорядником Пенсійного реєстру (Pension Register Data) є Центр пенсійного забезпечення Фінляндії.

Клієнтами послуг, що надає Центр пенсійного забезпечення, є уповноважені постачальники пенсій, інші користувачі соціального забезпечення та соціального страхування, керівні органами влади, науково-дослідні та освітні установи, особи, застраховані за актами пенсійного забезпечення, пов'язані з заробітком, страхувальники та ЗМІ.

Приватні та державні пенсійні фонди акумулюють дані про нарахування пенсій у спільному реєстрі заробітної плати й нарахувань. Центр пенсійного забезпечення є реєстратором даних про прибутки та нарахування, пов'язані із заробітною платою, отриманих від само зайнятих і фермерів, страхувальників певних компаній, загальновиробничих пенсійних фондів, щодо осіб, застрахованих згідно з законом про пенсію моряка, та за періоди неотримання заробітної плати [68, с. 34].

Реєстр доходів і нарахувань веде компанія Arek Oy від імені уповноважених пенсійних фондів і Центру пенсійного забезпечення. Ця компанія також несе технічну відповідальність за інші реєстри, які веде фінський Центр пенсійного забезпечення:

- реєстр осіб;
- роботодавців і страховиків;

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

Дані реєстр Центру пенсійного забезпечення зберігаються в окремих базах даних. Одним із завдань Центру є нагляд за тим, щоб роботодавці організовували пенсійне страхування для своїх працівників і щоб само зайняті страхували себе. Якщо роботодавець або само зайнята особа відмовляються від страхування, центр здійснює страхування у одного з уповноважених пенсійних фондів від імені та за рахунок роботодавця або само зайнятої особи (примусове страхування) [68, с.34].

Пенсійна система Естонії триступенева: державне пенсійне забезпечення (I), накопичувальна пенсія (КОРІ, II ступінь), додаткова накопичувальна пенсія (III). Державну пенсію виплачують із соціального податку, що нараховується з заробітної плати.

Роботодавці виплачують 33% зарплати працівника у вигляді соціального податку. У тому числі 13% направляється на медичне страхування, а 20 (або 16) – на пенсії нинішніх пенсіонерів. У разі приєднання до накопичувальної пенсії 4% зарплати працівників направляється з сум соціального податку безпосередньо до фондів накопичувальної пенсії.

Державна пенсія виплачується з досягненням пенсійного віку, у разі непрацездатності або втрати годувальника. Державна пенсія за віком у свою чергу підрозділяється на: пенсію за віком залежно від трудового внеску і народну пенсію. Накопичувальна пенсія заснована на попередньому фінансуванні: працюючи, людина самостійно формує свою пенсію, виплачуючи зі своєї бруutto-зарплати 2% в пенсійний фонд. Держава додає до цього 4 % із 33% соціального податку, що відраховується із зарплати працівника. Приєднання до накопичувальної пенсії обов'язкове для всіх, починаючи з 1983 року народження [68, с. 35].

Право і обов'язок платити внески до накопичувальної пенсії виникають у людини з 1 січня року, наступного за роком досягнення нею 18-річчя. Зараз додаткова накопичувальна пенсія надає можливість:

- самостійно визначати розмір внесків, який завжди можна змінити;
- отримувати 20% пільги з прибуткового податку зі здійснених за рік виплат, які не перевищують 15% доходу бруто (з 01.01.2012 встановлено абсолютну максимальну межу для внесків у 6000 євро);
- замінювати один пенсійний фонд іншим або договором страхування;
- отримувати платіжні канікули (а також можливість припиняти договір).

Отже створення адміністративних реєстрів у європейських країнах, зокрема північних, було вимогою часу. Накопичення великих обсягів інформації та розвиток інформаційних технологій одночасно вимагали і забезпечували можливість виконати це завдання. Цьому також сприяло впровадження ідентифікаційних номерів фізичних та юридичних осіб, що допомагало безпомилково визначати об'єкти у реєстрах. Новим рівнем використання адміністративних реєстрів стало створення їх систем, тобто реєстрів, пов'язаних між собою на основі визначених ключів, що дало державним установам змогу обмінюватись інформацією без залучення додаткових джерел. Такі процеси продукують корисні виправлення в адміністративних реєстрах, отже покращують якість основаної на них статистики [68, с. 36].

### **2.3. Характеристика сучасних стандартів надання послуг в Україні**

У наші дні поглиблення економічної кризи та супутніх процесів в українському суспільстві призводить до суттєвого зростання соціального напруження, у тому числі з причини збільшення чисельності вразливих груп населення, що потребують соціальної підтримки з боку держави. У зв'язку з цим виникає об'єктивна необхідність правового регулювання питань, пов'язаних зі створенням ефективної системи соціального захисту в країні.



У березні 2016 р. Кабінет Міністрів України схвалив «Стратегію подолання бідності», два з трьох з основних напрямів якої передбачали реформування системи соціальних послуг, а також затвердив згідно з «Планом дій КМУ на 2016 рік» розроблення проекту акта Кабінету Міністрів України щодо схвалення «Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг до 2022 року». Саме цей документ у найближчій перспективі визначатиме мету та основні завдання реалізації державної політики у сфері надання соціальних послуг в Україні. Виходячи з оприлюдненого на сайті Бюро соціальних та політичних розробок тексту проекту Стратегії, на цьому етапі одним з важливих завдань реформування визначається координація між процесами модернізації системи надання соціальних послуг та впровадження механізмів децентралізації влади.

17 січня 2019 р. Верховна Рада у другому читанні та в цілому ухвалила чергову редакцію Закону України «Про соціальні послуги». Відповідний законопроект № 4607 у першому читанні депутати ухвалили ще в березні 2017 р. – тоді до проекту надійшло понад 500 правок, 438 з яких повністю або частково було враховано до другого читання. За ухвалення відповідного рішення проголосували 230 народних депутатів при мінімально необхідних 226. Закон презентував перший заступник голови Комітету ВРУ у справах ветеранів та осіб з інвалідністю, глава фракції «Народний фронт» М. Бурбак, зазначивши, що відповідно до законопроекту соціальні послуги будуть надаватися тільки за результатами оцінювання індивідуальних потреб осіб, які належать до уразливих груп населення та тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах. М. Бурбак також розповів, що такі соціальні послуги, як консультування, надання притулку, представництво інтересів, сурдопереклад, тифлосурдопереклад, а також соціальні послуги, що надають екстрено, будуть безкоштовними. Водночас іншим категоріям осіб, дохід яких становить від двох до чотирьох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб, соціальна послуга надаватиметься за часткову оплату; відповідно, повною

сплата за соціальні послуги буде для тих категорій осіб, дохід яких перевищує чотири прожиткових мінімуми [31, с. 12].

Затверджувати державні стандарти з надання послуг буде Міністерство соціальної політики, яке має стати держателем Реєстру постачальників і одержувачів соціальних послуг – автоматизованої інформаційно-телекомунікаційної системи, що містить інформацію про надавачів та одержувачів соціальних послуг. Дані в реєстрі вважаються конфіденційними та захищаються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». На практиці занесення в реєстр є необхідною умовою доступу приватних організацій, що здійснюють соціальні послуги до державного фінансування та компенсацій за надані послуги.

Найяскравішим прикладом соціальної держави зі сформованою та розвинутою системою соціального захисту для всіх без винятку громадян є Швеція, яка уособлює собою скандинавську модель соціального обслуговування. Система соціальних служб у Швеції регулюється «Актом про соціальне Аналітичний ракурс обслуговування» з доповненнями «Про обов'язкове обслуговування молоді» та «Про обов'язкову допомогу алкоголікам і наркоманам»; «Актом про медичне обслуговування та охорону здоров'я» та «Актом про надання соціальних послуг розумово відсталим громадянам». Відповідно до шведського законодавства, у наданні послуг беруть участь соціальні служби, муніципальні та губернські органи влади, муніципальні та окружні комітети соціального добробуту, а також сім'ї та окремі громадяни. Наприклад, у шведському місті на 100 тис. осіб буде тисяча соціальних працівників та приблизно п'ять окружних комітетів [31, с. 15].

З огляду на провідні країни, що покращують соціальну сферу надання послуг, наша держава вносить свої корективи на поетапні зміни по об'єднанню усіх соціальних сфер надання послуг. Це займе деякий час, і можливе лише при впровадженні та удосконаленні усіх державних органів, що працюють з громадянами.

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

З метою спрощення технології одержання послуг запроваджено нову модель звернення через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України (далі – вебпортал) за принципом «одне відвідування», що передбачає подання документів для призначення пенсій виключно в електронному вигляді зі зверненням до сервісного центру один раз за отриманням пенсійного посвідчення.

Нова модель дозволяє особам для призначення пенсії формувати електронне звернення, прикріплювати до нього скановані копії необхідних документів, завірені електронним підписом. Є однією з складових частин системи надання послуг в електронній формі («Е-ПЕНСІЯ»), що реалізується Пенсійним фондом України і включає всі заходи з переведення в електронну форму способів та результатів надання послуг, організації обміну даними з іншими реєстрами для зменшення паперового документообігу при наданні послуг [64, с. 79].

З вересня 2019 року Пенсійним фондом України запроваджено новий електронний сервіс – мобільний додаток «Пенсійний фонд» (створений на виконання Указу Президента України №837/2019), завдяки чому реалізовано доступ до електронних сервісів у зручному форматі з мобільних пристроїв – смартфонів та планшетів.

За допомогою мобільного додатку громадяни мають можливість подавати документи для призначення або перерахунку пенсії, отримати доступ до електронної пенсійної справи; перегляд та отримання відомостей про виплачену заробітну плату, сплачені на користь особи страхові внески, набутий страховий стаж.

Версії мобільного додатку для пристроїв з операційними системами Android та IOS розміщені в Google Play та AppStore, відповідно [64, с. 70].

В грудні 2019 року впроваджено Пенсійний калькулятор (розроблений на виконання Указу Президента України №837/2019), який забезпечує прогнозний розрахунок майбутньої пенсії за віком. При обчисленні страхового стажу та заробітної плати використовуються всі наявні в Пенсійному фонді України дані. За результатами розрахунку на перегляд користувачу надається сума розрахованої пенсії та формується протокол, який містить інформацію про всі складові такого розрахунку (помісячний розрахунок заробітної плати та страхового стажу, індивідуальні коефіцієнти тощо) [64, с. 80].

На виконання Указу Президента України №837/2019 впроваджено Електронну трудову книжку (перша черга), яка реалізує відображення в особистому кабінеті на вебпорталі відомостей про трудову діяльність, сформованих за даними звітів роботодавців починаючи з 1998 року. Вказаний сервіс є однією складових системи обліку трудових відносин в електронній формі, надасть можливість відмовитись від паперової трудової книжки.

Користувачі мають можливість подання сканованих копій паперових трудових книжок через Вебпортал [64, с. 81].

В межах компетенції Пенсійного фонду України створено програмне забезпечення для Електронного реєстру листків непрацездатності згідно з вимогами законодавства. З 1 жовтня Фонд активно співпрацює щодо прийняття в електронному вигляді медичних експертних висновків, на основі яких буде створюватись електронний листок непрацездатності та надання інформації щодо непрацездатності застрахованим особам та страхувальникам через Вебпортал [64, с. 82].

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

– запроваджено в системі органів Пенсійного фонду, за допомогою технічних і програмних засобів, автоматизований облік судових справ про пенсійне забезпечення. Створений та функціонує реєстр судових рішень, що містить в собі інформацію про судові рішення, виконання яких забезпечується

органами Пенсійного фонду України за рахунок коштів державного бюджету України;

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

- завершено впровадження системи внутрішнього документообігу

- забезпечено інтеграцію інформаційних систем Пенсійного фонду України до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [64, с. 83].

Запроваджено сучасні адміністративні та функціональні інформаційні сервіси, спрямовані на удосконалення системи управління фінансовими, організаційними та кадровими ресурсами, зокрема:

- впроваджено електронну систему обліку даних з управління персоналом;

- проведено міграцію даних та введено в експлуатацію нову централізовану систему бухгалтерського обліку, яка відповідає законодавчим вимогам щодо захисту інформації;

- розпочато розгортання електронних систем керування чергою та інтегрованої системи відеоспостереження. [64, с.84]

Впроваджено взаємообмін з Єдиною інформаційною базою даних про внутрішньо переміщених осіб.

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

Забезпечено розвиток вебпорталу, як електронного сервісного ресурсу Фонду, для вдосконалення надання дистанційних послуг через особисті кабінети громадянина та роботодавця:

- подання заяви та документів для призначення або перерахунку пенсії;

- доступу до електронної пенсійної справи;

- перегляду та отримання відомостей про виплачену заробітну плату, сплачені на користь особи страхові внески, набутий страховий стаж;
- перевірки документів, довідок, сформованих в особистому електронному кабінеті;
- одержання та перегляду повідомлень від Пенсійного фонду України, отримання інформації про стан опрацювання звернень до Пенсійного фонду України;
- дистанційного запису на прийом в сервісні центри тощо [64, с.88].

Вебпортал надає електронні послуги кожній особі індивідуально та працює з дотриманням вимог до захисту інформації. Щоб сторонні особи не змогли скористатися вашими даними, інформація надходитиме у такому вигляді, що за нею буде неможливо ідентифікувати особу, її неможливо скопіювати чи роздрукувати. Це теж зроблено з метою захисту персональних даних.

Такий спосіб отримання інформації є безумовно зручнішим, ніж особистий візит до Пенсійного фонду чи телефонний дзвінок (адже по телефону вам не нададуть конфіденційну інформацію)

Всі послуги, надані вебпорталом, абсолютно безкоштовні.

За адресою [portal.pfu.gov.ua](http://portal.pfu.gov.ua) на вебпорталі без реєстрації, можна отримати довідкову інформацію. Для громадян розміщені зразки заяв, бланків, інших необхідних документів для призначення або перерахунку пенсій, які дають можливість роздрукування або заповнення їх в електронному вигляді.

Якщо ж зареєструватися на вебпорталі, то кожен зареєстрований користувач матиме можливість вільного доступу до своєї персональній обліковій картці з відомостями, які накопичуються з 1 липня 2000 року по заробітній платі (доході). Застраховані особи можуть отримувати щомісяця на свою електронну адресу виписку із системи персоніфікованого обліку. У виписці вказується перелік страхувальників, які подавали щодо них відомості в систему персоніфікації, сума заробітку, кількість днів для стажу і інші дані. За допомогою цих даних працівники можуть легко контролювати, як роботодавці

платять за них єдиний внесок і, в разі необхідності, звернутися до них з претензіями, щоб уникнути втрати страхового стажу.

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

Щоб стати користувачем електронних сервісів вебпорталу та мати можливість в будь-який час отримувати потрібну інформацію, слід перш за все потурбуватися про те, щоб були витримані всі норми чинного законодавства про захист інформації. З цією метою необхідно звернутися із заявою на доступ до вебпорталу в територіальний орган Пенсійного фонду України за місцем реєстрації громадянина, фізичної особи-підприємця, само зайнятої особи або юридичної особи.

Таблиця 2.1

При заповненні заяви вказуються наступні дані

Громадянами:	Страхувальниками (підприємств, установ і організацій:
– прізвище ім'я по батькові;	– повне найменування юридичної особи (страхувальника);
– ідентифікаційний податковий номер або серія та номер паспорта для осіб, які з релігійних переконань відмовилися від ідентифікаційного номера;	– дату державної реєстрації відповідно до виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
– дата державної реєстрації відповідно до виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців (тільки для підприємців).	– Код ЄДРПОУ.

Після реєстрації заяви співробітником Пенсійного фонду видається реєстраційний номер, який використовується при особистій реєстрації на сайті вебпорталу.

Хотілося звернути увагу, що при реєстрації на вебпорталі громадянином самостійно визначається логін і пароль входу в систему, які є захистом від несанкціонованого доступу іншими користувачами. Це слід пам'ятати і не передавати їх стороннім людям.

Переваги, які несе в собі функціонування вебпорталу, полягають в тому, що не виходячи з дому, використовуючи можливості мережі Internet кожний громадянин може записатися на прийом у зручний для нього час і до заданої керівнику; відслідковувати стан свого облікового персональної картки, а пенсіонер ознайомиться з розміром і складовими пенсії.

Для того, щоб самостійно розібратися в особливостях функціонування вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України, можна звернутися на його сторінку в мережі Internet <http://portal.pfu.gov.ua> [63].

Повертаючись до українських реалій, важливо відмітити, що передовий досвід соціально-благополучних країн демонструє факт приділення належної уваги саме профілактиці негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в запобіганні виникненню складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо, тоді як в Україні систему надання соціальних послуг намагаються використовувати не як інструмент виведення осіб зі складних життєвих обставин чи недопущення потрапляння соціальних груп в складні життєві обставини, а як інструмент боротьби з бідністю.

Подальше зволікання з реальною модернізацією системи соціального захисту в нашій державі вочевидь становить загрозу для її майбутнього розвитку. Тим часом чергові задекларовані реформаторські наміри Міністерство соціальної політики поки що залишаються у своїй більшості нереалізованими, а впровадження нових нормативно-правових документів у



сфері надання соціальних послуг лише спричиняє ще більші труднощі та подальше поглиблення соціальної кризи [31, с.16].

Таким чином, у другому розділі ми бачимо, що Україна крокує у напрямку до Євроінтеграції, і має великий потенціал, оскільки вже працюють різноманітні реєстри, щодо накопичення даних про заробітну плату, страховий стаж громадян. А також вже з минулого року активно розпочато роботу по накопиченню трудових книжок. Працює зв'язок з електронними лікарнями. У деяких питаннях робота в цьому напрямку набагато краща ніж у розглянутих зарубіжних країнах.

Сьогодні робота відділів обслуговування громадян працює згідно Стандартів надання послуг, сервісні центри відповідають потребам усіх потребам громадян. Кожний сервісний центр придатний для обслуговування людей з обмеженими можливостями, є пандус, дзвінок, у приміщеннях наявні тактильні покажчики з використанням шрифту Брайля для людей з вадами зору. Це свідчить про готовність спеціалістів надавати послуги для громадян якомога доступніше, якісно та інформативно.

Залишається питання що саме на сьогодні є проблемними питаннями у діяльності відділів обслуговування громадян. З чим стикаються громадяни при зверненні до сервісних центрів за отриманням послуг. Наскільки проінформовані отримувачі послуг щодо вже впроваджених електронних реєстрів у роботі фонду.

Який вектор направленості необхідно обирати Пенсійному фонду, чи є необхідність кардинальних змін у структурі роботи фонду у зв'язку з впровадженням інновацій у роботі по наданню послуг.

## РОЗДІЛ 3

### ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

#### 3.1. Сучасний стан та проблеми обслуговування громадян

Світ змінюється дуже швидко і послуги, в тому числі державні, мають відповідати потребам людей, враховувати зміну реалій. Саме тому два основних напрямки, за якими зараз розвивається робота Пенсійного фонду України – це автоматизація та клієнт орієнтованість [37].

«Важливість автоматизації всіх процесів, документообігу, запровадження дистанційних сервісів для взаємодії людей з Пенсійним фондом ми як ніколи оцінили під час пандемії, коли людям, особливо поважного віку, життєво необхідним було залишатись вдома» – таку думку має Міністр соціальної політики Марина Лазебна.

Клієнторієнтованість, другий не менш важливий напрям, – це коли державна установа існує для людини, працює для людини, забезпечує її потреби, а не навпаки. Для цього ми забезпечуємо зручність, доступність, інклюзивність при обладнанні приміщень сервісних центрів, щоб кожна людина, яка потребує особистого відвідання сервісного центру, могла це зробити. Ми забезпечуємо єдині стандарти надання послуг, щоб люди отримували послуги однакової якості, незалежно від того, в якому куточку нашої країни це відбувається [37].

Спектр послуг, що на сьогодні надає Пенсійний Фонд є різноманітним та охоплює різні категорії громадян, від молоді до осіб похилого віку. Отже, що саме пропонують сервісні центри, та де їх можна отримати наведено у додатку (див. Додаток Б).

Спеціалісти відділів обслуговування громадян максимально клієнторієнтовані та організовують свою роботу таким чином, що наближує громадян до отримання усіх необхідних послуг. Як видно у Додатку Б, багато

послуг надаються на відділених робочих місцях, що проводяться двічі на місяць за домовленістю. В Запорізькій області такі виїзди прийоми проводяться у 66 об'єднаних територіальних громадах та центрах надання адміністративних послуг 10 сервісними центрами області.

Основна мета, яку переслідує Пенсійний фонд, – максимальне наближення послуги, відтак – досягнення простоти і зручності отримання пенсіонером важливої для нього інформації. Інструмент для досягнення мети – цілий комплекс форм інформаційної та іншої присутності у найрізноманітніших сферах [55, с. 1]. Аби вдосконалити пенсійну службу, фонд докладає багато зусиль, більшість яких вмотивовані власними ініціативами, запроваджено цілу низку нових форм і методів обслуговування громадян, спрямованих на те, аби створити найбільш комфортні умови для отримання громадянами якісних і оперативних послуг.

В числі перших у системі Пенсійного фонду України всі органи пенсійної служби почали працювати за принципом «єдиного вікна», так як цього вимагають стандарти обслуговування осіб, що звертаються до органів Фонду. Це дало змогу звертатись громадянам лише за напрямком, і не потрібно звертатись до різних кабінетів з різним пенсійних питань [55, с. 1].

При офісах «єдиних вікон» функціонують телефонні «гарячі лінії», а також надаються послуги із консультування через скайп-зв'язок, які набувають все більшої популярності серед громадян. Багато з них оцінили всі переваги такої доступної і, головне, зручної форми отримання консультацій, про що маємо численні позитивні відгуки, адже це зменшило потребу у виїздах громадян, зберігає їм гроші, час і здоров'я [55, с. 2].

Також значні зміни в умовах сучасної децентралізації влади в Україні сільські та селищні ради об'єднаних територіальних громад почали отримувати широкі повноваження щодо забезпечення соціального благополуччя населення, зокрема можливість спрямувати більші ресурси на вирішення соціальних проблем [14, с. 10]. Самостійність місцевих органів влади у сфері соціального управління спроможна забезпечити нову якість задоволення майже усіх потреб

сільського населення. Але існує складність реалізації найактуальніших напрямів соціального захисту, що пов'язана з дотриманням законності призначення соціальних допомог та пенсій, недопущенням фальсифікацій і виявленням реально нужденних осіб [14, с. 10].

У сучасних реаліях пандемія серйозно зачіпає окремих людей і групи осіб, які перебувають у вразливих ситуаціях. Особливо страждають літні люди, з інвалідністю, бездомні, шукачі притулку, вимушено переміщенні особи (далі – ВПО) та біженці, українські мігранти, які втратили роботу за кордоном, ті хто проживає у районах, які постраждали від конфлікту, а також жінки та сім'ї з дітьми [70, с. 7]. Їм часто бракує базових ресурсів для профілактики COVID-19, доступу до інформації, засобів індивідуального захисту, тестування та медичного обслуговування, вони вочевидь можуть непропорційно постраждати через заходи пом'якшення. Пандемія спричинила втрату часто неофіційних доходів, закриття закладів догляду за дітьми, що призвело до додаткової неоплачуваної роботи жінок удома, і обмежила доступ до доходів, медичного обслуговування, освіти, соціальних виплат і пенсій [70, с. 7].

Однак ці пенсії життєво важливі і через причини гуманітарного характеру, і для побудови миру та соціальної згуртованості. Там де призупинено надання послуг, часто виникають проблеми із забезпеченням альтернативного догляду, харчування та ліками [70, с. 7].

Розглядаючи перспективи розвитку надання послуг слід враховувати усі проблеми, що виникають на сьогодні в суспільстві, мати уяву про реальний стан обізнаності громадян, щодо вже впроваджених змін, з урахуванням інновацій в системі пенсійного забезпечення та запропонувати корективи від отриманих результатів.

Отже постає важливе питання, чи доцільно переводити усі соціальні послуги у сферу електронних, об'єднувати їх в одну єдину систему, та як це сприймають отримувачі цих послуг, та які саме ланки суспільства ці інновації зачеплять. Чи покращать якість отримання послуг, а можливо навпаки постраждають від осучаснення оточуючого світу.

Для відповіді на ці питання, опрацьовано матеріал, щодо аналізу опитування громадян різної вікової категорії, а також різних соціальних груп, щодо обізнаності громадян України у сфері інновацій безпосередньо у системі пенсійного забезпечення.

На підставі даних Урядовим контактним центром (Центр) у тісній співпраці з Пенсійним фондом України (Фонд) було здійснено дослідження на тему «Обізнаність громадян України щодо інновацій у системі пенсійного забезпечення». Дослідження проводилось шляхом онлайн-опитування відвідувачів веб-сайту Центру. Загалом було опитано 2236 респондентів різної вікової категорії [66, с. 7].

Серед них переважали мешканці невеликих міст (47.2%), жінки (68.8%), особи з незакінченою вищою або вищою освітою (71.5%). За соціальним станом найчисленнішими групами респондентів виявилися державні службовці (43.1%), робітники (15.3%), пенсіонери (13.5%) та працівники бюджетної сфери (11.6%), тобто ті категорії, з яких складається цільова аудиторія Фонду [66, с.7].

Для досягнення попередньо поставленої мети Центром було сформовано низку завдань, серед яких розглядались наступні:

- з'ясувати рівень поінформованості населення та окремих його груп щодо інновацій у системі пенсійного забезпечення;
- дослідити думки опитаних щодо сервісів Фонду, визначити найбільш та найменш вживані;
- оцінити ефективність різних каналів/форм комунікації між Фондом та громадянами (цільовою аудиторією) [66, с.7].

Результати дослідження у формі статистичних розподілів, їхнє графічне представлення та коментарі представлені далі.

1. Розподіл відповідей на запитання «Як вважаєте, чи достатньо Ви обізнані з новими сервісами, які впроваджує Пенсійний фонду протягом останніх років?», % (див. рис. 3.1.)

Ці результати показали, що досить високий рівень обізнаності з новими сервісами та послугами [66, с. 8].

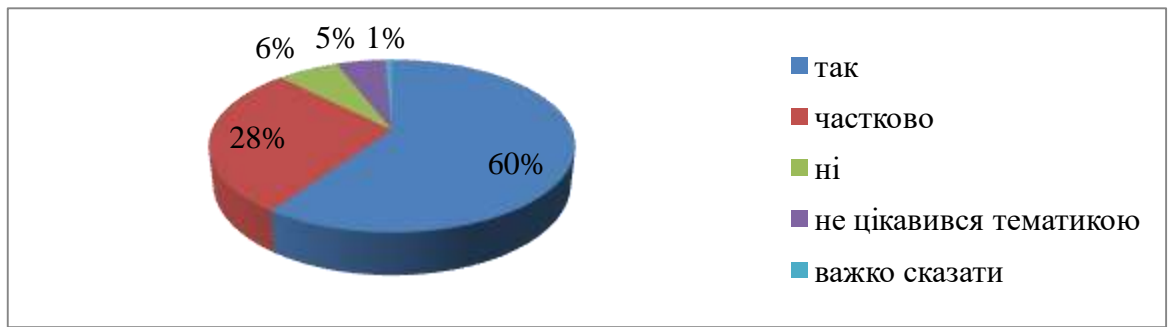


Рис. 3.1. Рівень обізнаності респондентів з новими сервісами, які запровадив Фонд

2. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як вважаєте, чи достатньо Ви обізнані з новими сервісами, які впроваджує Пенсійний фонд протягом останніх років?» залежно від віку респондентів, % (див. рис. 3.2.)

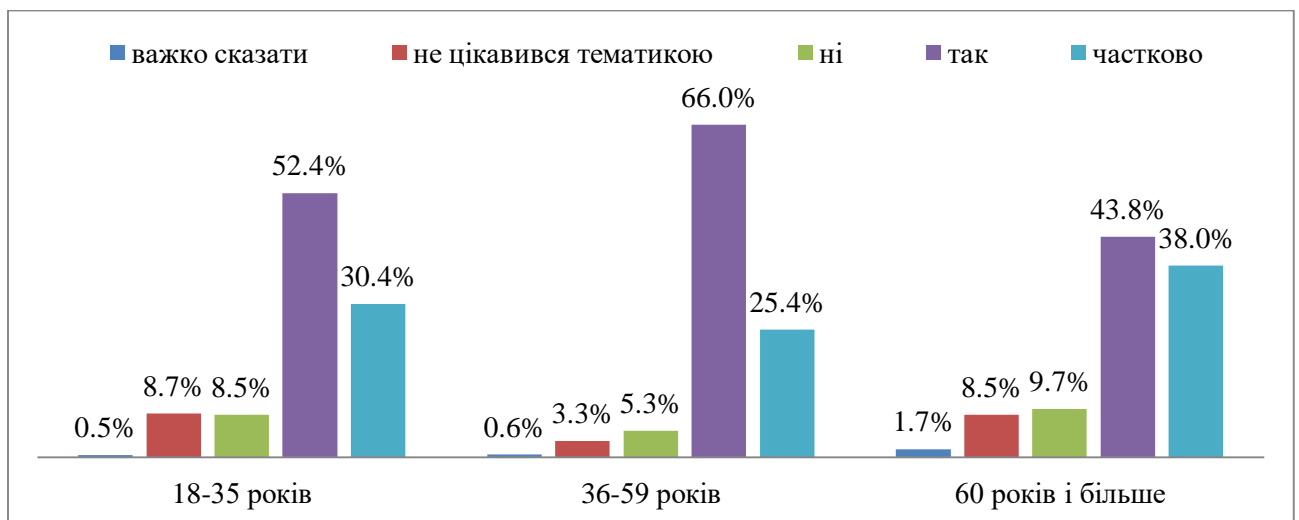


Рис. 3.2. Рівень обізнаності респондентів з новими сервісами, які протягом останніх років впроваджує Пенсійний фонд, залежно від віку

Розподіл за віком показав, що найбільш обізнаними є респонденти середнього віку (36-59 років) – 66 %. Це нашоєхує на висновок про те, що саме громадяни середнього віку становлять цільову аудиторію Фонду. Однак серед цієї групи також виявлено і найменшу частку незацікавленості серед усіх опитуваних [66, с. 9] Що стосується молоді (осіб віком від 18 до 36 років), то ця категорія респондентів помітно відрізняється в показниках обізнаності. Молоді люди меншою мірою обізнані у новаціях, запроваджених Фондом. Такі результати можливо пояснити різницею у часовій перспективі в актуальності

такої інформації, тобто часові рамки коли виникає необхідність у послугах Фонду [66, с. 9].

Третя група респондентів за віком розподілом – це особи безпосередньо передпенсійного та пенсійного віку. Вони виявили порівняно з двома попередніми віковими групами ще нижчий рівень обізнаності – лише 43,8%. Аналізуючи ці розподіли, можна помітити, що зацікавленість і рівень обізнаності зростає з віком, а потім знижується. Це пояснюється тим, що чим ближче людина знаходиться до моменту виходу на пенсію, тим вища його зацікавленість [66, с. 9]

Розподіл респондентів за віком, які брали участь у опитуванні також приведено за категоріями. (див. рис. 3.3.)

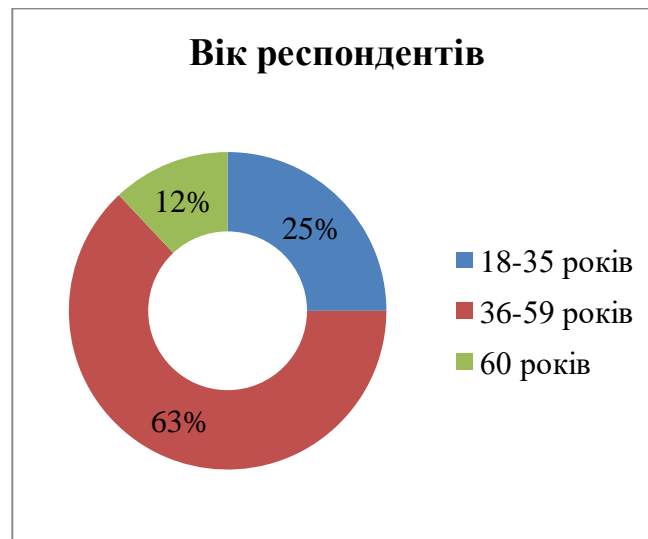


Рис. 3.3. Розподіл респондентів за віком, %

3. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як вважаєте, чи достатньо Ви обізнані з новими сервісами, які впроваджує Пенсійний фонд протягом останніх років?» залежно від типу населеного пункту проживання респондентів, % (див. рис. 3.4.)

На основі такого розподілу видно, що мешканці невеликих міст ат селищ міського типу вище оцінюють рівень своєї обізнаності. Ніж мешканці великих міст.

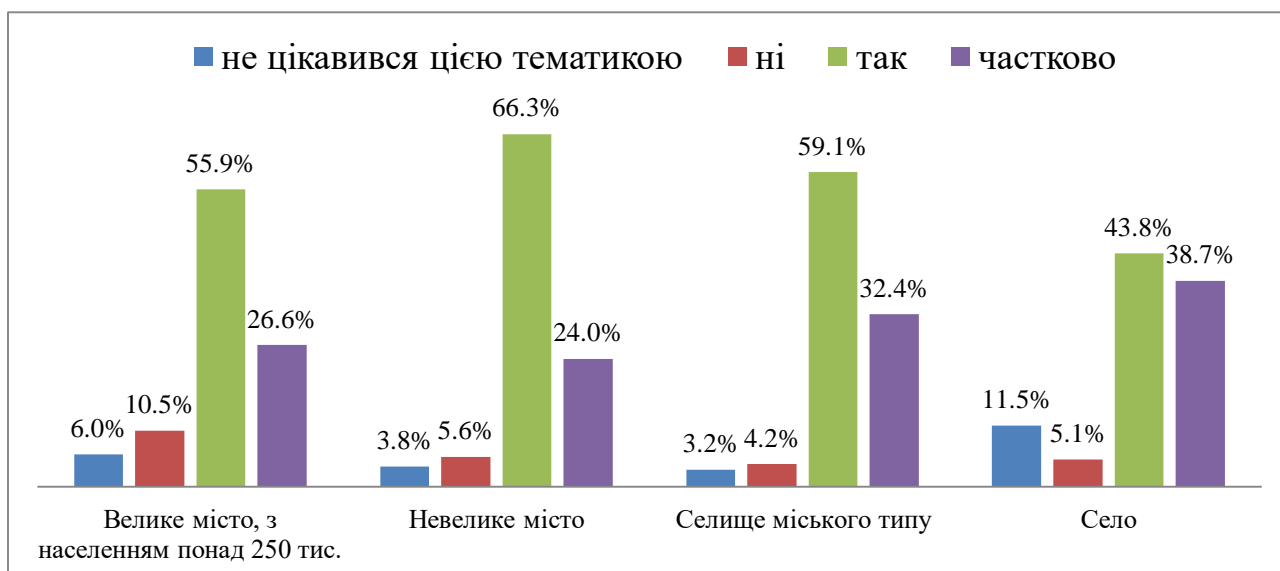


Рис. 3.4. Рівень обізнаності респондентів з новими сервісами, які протягом останніх років впроваджує Пенсійний фонд, залежно від місця проживання

Слід зазначити, що з урахуванням поширення діджиталізації, засоби пошуку даних за допомогою мережі Інтернет стають доступні всім, незалежно від території проживання.

4. Також Центр цікавився питанням каналів передачі соціальної інформації, як взагалі серед опитуваних, так і більш детально з урахуванням соціального становища респондентів за категоріями «Державний службовець», «Пенсіонер» та «Робітник». Далі розглянемо отримані дані у %. (див. рис. 3.5.)

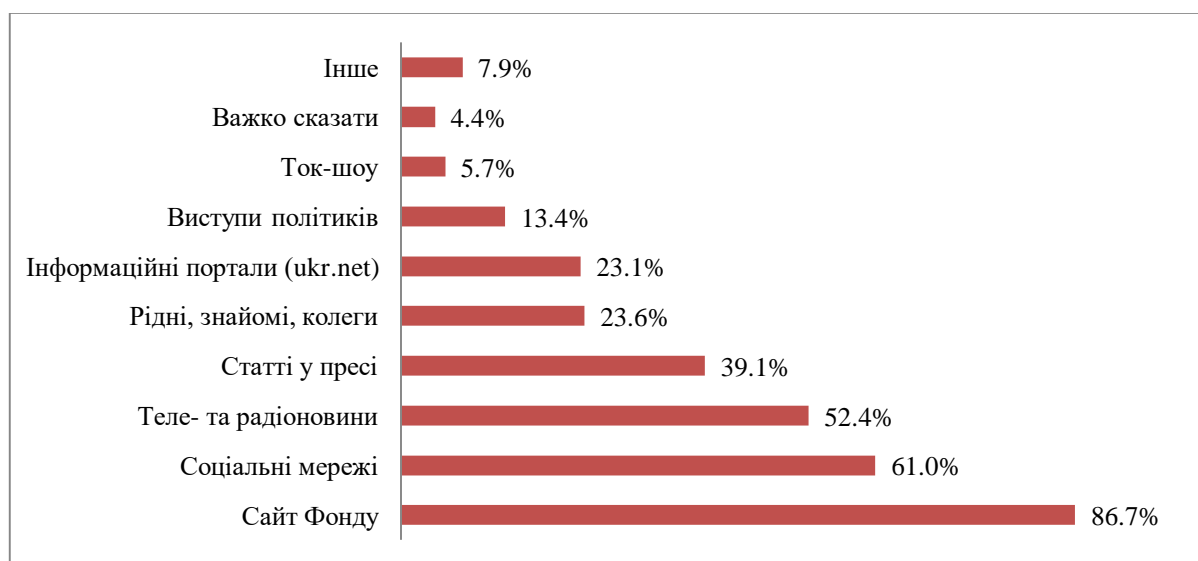


Рис. 3.5. Рівень корисності (ефективності) каналів передачі соціальної інформації в оцінках респондентів



Як видно з отриманого графіку найкориснішими каналами передачі соціальної інформації в цілому виявилися веб-сайт Фонду (86,7%), соціальні мережі (61,0%) та теле- і радіо новини (52,4%) [66, с. 21]. Загальна тенденція на перехід на віртуальні мережі доступи, що нам дає і соціальний світ показує свій результат серед розповсюдження інформації, такі високі показники. Інформація що йде з теле- та радіо новин завжди був, і залишається, потужним інформаційним ресурсом, який є актуальним для різних соціальних груп. Варто зазначити, що саме новини, як програмний елемент, а не телебачення взагалі, відіграють важливу інформаційну роль.

Розподіл відповідей «Який з каналів інформування про пенсійні питання виявився найкориснішим для Вас або Вашої сім'ї?» залежно від соціального становища респондентів. (див. табл. 3.1).

Серед отриманих даних видно, що для представники різних соціальних груп найкориснішими та найефективнішими є різні інформаційні джерела. Наприклад для працюючих респондентів більш корисними є безпосередньо сайт Фонду та соціальні мережі, що скорочує час на пошук та отримання необхідної інформації.

Таблиця 3.1

Розподіл відповідей залежно від соціального становища респондентів, %

Варіанти відповіді (найбільш представлені групи)	Соціальне становище респондентів		
	Державний службовець	Пенсіонер	Робітник
Теле- та радіо новини	42,6	89,4	47,9
Статті у пресі	34,1	69,7	41,5
Сайт Фонду	83,2	67,1	87,5
Рідні, знайомі, колеги	26,3	50,2	31,3
Соціальні мережі	66,7	34,1	61,7
Інформаційні портали	49,2	22,3	39,1
Виступи політиків	38,1	26,9	20,0
Важко сказати	14,8	6,9	9,7

А наприклад пенсіонери віддають перевагу звичним теле- та радіо новинам, статтям у пресі чи міжособистісному спілкуванні. Це засмучує,

оскільки саме ця категорія осіб безпосередньо найбільш охоплювана серед громадян, що звертаються за отриманням послуг до Фонду. І ці канали інформації, що вони обирають часто несуть хибну інформацію, не правдиву, або інформацію, що стосується лише окремих категорій громадян.

Саме тому наближення послуг до людей, збільшення інформаційно-роз'яснювальної інформації є одними з завдань, що постають перед спеціалістами сервісних центрів. Оскільки неточна інформація приводить до непорозуміння з боку одержувачів послуг до Фонду.

Такі дані ще й обумовлені тим, що більш доросле населення не має впевненості у користуванні електронними послугами, а робітник – немає часу на відвідування стаціонарних сервісних центрів, тому обирає саме електронні комунікації.

Проведене аналітичне дослідження допомагає виявити слабкі та сильні сторони питання розвитку надання соціальних послуг в країні, з урахуванням поділу на різноманітні ланки соціального становища та вікових особливостей [66, с. 26]. Усі респонденти продемонстрували досить високий рівень обізнаності щодо послуг та сервісів Фонду.

Проте необхідно зважати, що опитування проводилось за допомогою опитування веб-користувачів Центру, що вже є достатньо обізнаними, зацікавленими у нововведеннях, на відміну від тих, хто не є впевненими користувачами Інтернету. Онлайн-опитування привертає увагу переважно активних людей передпенсійного віку та молоді, які демонструють доволі високий рівень обізнаності й інтересу. Люди похилого віку на питання, що були поставлені у телефонному опитуванні у категорії 60+ показала низький рівень обізнаності в порівнянні з молодшими користувачами [66, с. 27].

На сьогодні все ще зберігається логічна тенденція щодо прихильності осіб пенсійного віку до користування звичними, класичними методами комунікації з Фондом: звернення на телефони «гарячої лінії» або спілкування безпосередньо у відділеннях Фонду з консультантами напряду [66, с. 27].

### **3.2. Оптимізація роботи за допомогою осучаснення технічних можливостей отримання послуг**

Пенсійна система є складною, відкритою, адаптивною системою, яка постійно розвивається, удосконалюється, взаємодіє із зовнішнім середовищем та має два принципових завдання. По-перше, підтримання цілісності та стабільності всієї економічної системи шляхом матеріального забезпечення фізичних осіб у випадку досягнення встановленого законом віку, інвалідності чи втрати годувальника. По-друге, пристосування до впливу чинників зовнішнього середовища, яке динамічно розвивається, до внутрішніх проблем, властивих сучасній соціально-економічній інфраструктурі. Насамперед, це стосується демографічної проблеми, зміст якої полягає у зниженні чисельності працездатного населення та зростанні навантаження на вітчизняну пенсійну систему [61, с. 520].

У стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р [53], визначено чіткі кроки щодо підвищення ефективності його діяльності. Насамперед, це стосується якості обслуговування громадян, впровадження сучасних інформаційних технологій, підвищення прозорості та відкритості роботи органів фонду.

Модернізація Пенсійного фонду України здійснюється з метою поліпшення інноваційного оновлення діючих структур, приведення їх до конкурентоспроможного стану відповідно до вимог сучасності з метою отримання можливості переходу на якісно новий рівень розвитку. Основний зміст процесу модернізації полягає у наданні вітчизняній пенсійній системі нової інституційної якості та інноваційних удосконалень.

Виникнення потреби у цьому процесі визначається необхідністю формування інституту, що має нові властивості, а також у свідомій дії з метою перетворення існуючого інституту шляхом виявлення сформованих недосконалостей, які згодом трансформуються у межах правового змісту у створювані закони та нормативні акти [27, с. 58].

Кабінет Міністрів України прийняв рішення щодо оптимізації системи надання адміністративних послуг у сфері пенсійного забезпечення та підвищення ефективності роботи органів Пенсійного фонду України.

Реалізація положень постанови забезпечить впровадження електронної взаємодії між органами Пенсійного фонду України та іншими органами виконавчої влади, що дасть змогу використати потенціал 5-7 функціонуючих у державі електронних інформаційних реєстрів.

А також скоротити перелік документів, які надаються під час призначення, перерахунку, виплати пенсій, встановлення надбавок та доплат до них, або переведення з одного виду пенсії на інший; досягнути прозорості та законності призначення пенсій за рахунок використання актуальної (достовірної) інформації, яка міститься у державних інформаційних ресурсах, що координує між собою у сучасних умовах [50].

Органи Пенсійного фонду України постійно працюють над підвищенням якості обслуговування громадян, зокрема зменшенням необхідності особистого відвідування і тривалості обслуговування, а також підвищенням якості, своєчасності та доступності інформування громадян про зміни в пенсійному законодавстві [64].

Пандемія стала каталізатором багатьох суспільних змін. Новації з'являються нині у багатьох галузях, зокрема й у роботі Пенсійного фонду. Його відвідувачі стають істотно сприйнятливішими до новацій. Якщо раніше бабусю чи дідуся важко було вмовити скористатися електронною формою спілкування з фахівцем того чи іншого відділення ПФУ, то нині вони, відклавши вбік папір і ручку, залюбки оволодівають комп'ютерною грамотністю. Пенсіонери досить прогресивні в освоєнні інформаційних технологій [18].

Фахівці фонду допомагають їм розібратися в тонкощах пенсійної системи, заповнення документів, користуванні сервісами. В об'єднаних територіальних громадах вони надають послуги на віддалених робочих місцях – згідно з графіком спеціалісти виїжджають у села. Приймаючи громадян,

користуються електронними базами даних, вхід у систему відбувається з допомогою ключів захищеного доступу. Упроваджені електронні сервіси корисні не лише пенсіонерам, а й застрахованим особам та роботодавцям. Особливо це стало у пригоді в період карантину [18].

Наприкінці 2018 року Пенсійний фонд України очолив Євгеній Валерійович Капінус. Під його керівництвом за останні два роки Фонд стрімко просунувся у напрямі впровадження та розвитку інформаційних технологій, значно вдосконалив систему обслуговування громадян і реалізував ще багато планів та проектів [72, с. 24].

Зокрема, реалізовано можливість обслуговувати громадян незалежно від місця їхньої реєстрації. Що дає змогу громадянам отримувати послуги незалежно від місця фактичного їх перебування та спрощує процедуру подання документів.

Впроваджено єдині стандарти і сучасні технології обслуговування у сервісних центрах (фронт-офісах), на віддалених робочих місцях, у тому числі в об'єднаних територіальних громадах [72, с. 25]. Зовнішній вигляд, який справляє позитивне враження на отримувачів послуг, спонукає для гарного настрою спілкування. Звісно наближення послуг, відкритий доступ до спеціалістів є більш сприятливою атмосферою спілкування та порозуміння у суперечливих моментах.

Створено умови для дистанційного доступу громадян до сервісів, у тому числі подання заяв (звернень), через вебпортал електронних послуг Фонду з використанням кваліфікованого електронного підпису [72, с. 25]. Цей вид послуг дуже вчасно було впроваджено в процес надання послуг. Насамперед під час пандемії, робота Фонду не була зупинена, громадяни мали змогу подати документи та отримати довідки не звертаючись особисто, та не наражаючи власне життя на небезпеку в реаліях пандемії.

Впроваджено технології індивідуально-масового SMS-інформування громадян з питань пенсійного забезпечення, набутого страхового стажу, сплачених страхових внесків роботодавцями [72, с. 25]. Ця послуга «молода»,

та поки ще надає первинну інформацію при реєстрації, оскільки зміни у поданні звітів змінюються, то система не завжди вчасно інформує про зарахований страховий стаж.

Для забезпечення доступу роботодавців до даних про своїх застрахованих осіб, на вебпорталі Фонду створено кабінет страхувальника [72, с. 25]. Даний вид нововведень дуже корисний, оскільки пришвидшує отримання інформації для роботодавців щодо кількості страхового стажу для розрахунку лікарняних, наприклад. Зникає необхідність направляти працівників до сервісних центрів за отриманням довідок про страховий стаж. Економія часу для всебічного баченням користування послугою. Також зараз це актуально під час подання від сканованих оригіналів трудових книжок. Що працює на майбутнє для комфортності та інформативності громадян щодо отримання соціальних пенсій.

Реалізовано можливості для обліку трудових відносин в електронному вигляді, у тому числі щодо переведення в електронний вид паперових трудових книжок [72, с. 25]. Це поліпшує зберігання інформації, особливо для тих осіб, у яких трудова діяльність розпочалась до 2000 року. На сьогодні це актуальна проблема, щодо перевірки та виявлення своєчасно помилок, оскільки багато підприємств на сьогодні вже не існує, а документи до архівних установ подані не були. Це призводить до проблем підтвердження страхового стажу, а іноді і призводить до відмови у призначенні пенсії при досягненні пенсійного віку 60 років.

Створено підрозділи ретроконверсії. Проводиться оцифрування архіву паперових пенсійних справ [72, с. 25]. У зв'язку зі змінами у обслуговуванні громадян, що стосується прийому незалежно від місця реєстрації, цей фронт робіт поліпшує доступ до інформації спеціалістів по всій Україні до архіву пенсійних справ та дає змогу дати аналіз поданих документів у минулому.

Впроваджено технологію обробки пенсійної документації у відокремлених підрозділах (бек-офісах) та створення на їхній основі електронних пенсійних справ і системи централізованого призначення (перерахунку) та виплати пенсій [72, с. 25]. Переведення архівних пенсійних

справ на сьогодні є актуальним питанням поставленим перед Пенсійним фондом. Оскільки пенсійні справи зберігаються на весь період життя людини, і архівуються після її смерті, але залишаються не знищеними ще впродовж десятків років. То питання економії місця, питання безпеки зберігання документів на підставі яких призначено пенсію, має місце бути з позивної точки розу у необхідності впровадження цього напрямку роботи.

Вебпортал надає електронні послуги кожній особі індивідуально та працює з дотриманням вимог до захисту інформації. Щоб сторонні особи не змогли скористатися даними, інформація надходитиме у такому вигляді, що за нею буде неможливо ідентифікувати особу, її неможливо скопіювати чи роздрукувати. Це теж зроблено з метою захисту персональних даних [5].

Цей спосіб отримання інформації є більш зручнішим, ніж особистий візит до Пенсійного фонду чи телефонний дзвінок (адже по телефону не нададуть конфіденційну інформацію), а що важливо так це, що всі послуги, надані вебпорталом, абсолютно безкоштовні.

На вебпорталі за адресою [portal.pfu.gov.ua](http://portal.pfu.gov.ua), без реєстрації, можна отримати довідкову інформацію. Для громадян розміщені зразки заяв, бланків, інших необхідних документів для призначення або перерахунку пенсій, які дають можливість роздруківки або заповнення їх в електронному вигляді.

Якщо ж зареєструватися на вебпорталі, то кожен зареєстрований користувач матиме можливість вільного доступу до своєї персональній обліковій картці з відомостями, які накопичуються з 1 липня 2000 року по заробітній платі (доході). За допомогою цих даних працівники можуть легко контролювати, як роботодавці платять за них єдиний внесок і, в разі необхідності, звернутися до них з претензіями, щоб уникнути втрати страхового стажу. Пенсіонерам надана можливість отримання відомостей з власної справи із зазначенням: суми призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, індексації та інших доплат до пенсії, назви закону, згідно якого призначено пенсію [5].

Щоб стати користувачем електронних сервісів вебпорталу та мати можливість в будь-який час отримувати потрібну інформацію, слід перш за все потурбуватися про те, щоб були витримані всі норми чинного законодавства про захист інформації. Для цього необхідно звернутися до будь-якого територіального органу Пенсійного фонду України, фізичної особи-підприємця, само зайнятої особи або юридичної особи.

Хотілося звернути увагу, що при реєстрації на вебпорталі громадянином самостійно визначається логін і пароль входу в систему, які є захистом від несанкціонованого доступу іншими користувачами. Це слід пам'ятати і не передавати їх стороннім людям [5].

Переваги, які несе в собі функціонування вебпорталу, полягають в тому, що не виходячи з дому, використовуючи можливості мережі Internet кожний громадянин може записатися на прийом у зручний для нього час і до заданої керівнику; відслідковувати стан свого облікового персональної картки, а пенсіонер ознайомиться з розміром і складовими пенсії.

Для того, щоб самостійно розібратися в особливостях функціонування вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України, можна звернутися на його сторінку в мережі Internet <http://portal.pfu.gov.ua> [5].

На виконання указу Президента України від 08.11.2019 № 837 «Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави» [49] Пенсійний фонд України у червні 2020 року розпочав упровадження нової системи «Автоматичне призначення пенсій», тобто подати документи для призначення пенсій можна через особистий кабінет на вебпорталі за допомогою кваліфікаційного електронного підпису [67].

Особливістю новації є те, що пенсію буде призначено без особистого звернення до територіального органу Пенсійного фонду на підставі поданих у зверненні документів, в особистому кабінеті застрахована особа заповнює та подає документ «Анкета-заява на автоматичне призначення пенсій», що працює наразі у тестовому режимі. Деякі поля заповнюються автоматично, за даними



особи, наявними на порталі, деяку інформацію необхідно додати в ручному режимі, або змінювати у разі не відповідності [67, с. 40].

Разом з Анкетною подаються файли сканованих документів, що підтверджують набутий трудовий стаж та ідентифікую особу. Файли документів необхідно прикріпити у відповідному розділі, кожний з яких містить перелік необхідних документів [67, с. 40].

Відомості про трудову діяльність працівників можуть подаватися через вебпортал ПФУ страхувальником-роботодавцем або ж особисто працівником. Це зазначено у Постанові Кабінету Міністрів України № 1084 «Про запровадження обліку трудової діяльності працівника, фізичної особи-підприємця, фізичної особи, яка забезпечує себе роботою самостійно, в електронній формі» [44].

Відомості про трудову діяльність працівника подаються у вигляді сканкопій, передбачених законодавством документів, з обов'язковим накладенням страхувальником або працівником кваліфікованого електронного підпису, що засвідчує ідентифікацію особи, що звертається для подання даних [67, с. 41].

Електронні копії сторінок трудової книжки та документів про стаж, визначені у Порядку підтвердження наявного трудового стажу для призначення пенсій за відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 1993 року № 637, [45] а також згоди працівника про надання дозволу на обробку його персональних даних виготовляються шляхом їх сканування в кольоровому форматі.

Скановані копії виготовляються з оригіналів трудової книжки та документів про стаж, мають містити всі сторінки трудової книжки у хронологічному порядку та поля відповідних документів, бути придатними для сприйняття їх змісту. Рекомендована роздільна здатність при скануванні – 300 dpi, формат зображення має бути .jpg або .pdf, розмір кожного файлу не має перевищувати 1 Мб. [67, с. 41].

Скан-копії повинні бути чіткими. Тобто має добре читатися назва документа, його серійний номер (за наявності), дата видачі, прізвище, ім'я та по батькові власника, печатки, підписи тощо. Незаповнені сторінки трудової книжки (вкладки) сканувати не потрібно.

З 1 липня 2021 року вступ в силу закон про запровадження обліку трудової діяльності працівника в електронній формі, а саме Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі» від 02.02.2021 № 1217–ІХ [42], де зазначено, що у кодексі законів про працю України статтю 48 передбачено, що облік трудової діяльності працівника здійснюється в електронній формі в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування у порядку, визначеному Законом України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [47].

Власник або уповноважений ним орган на вимогу працівника зобов'язаний вносити до трудової книжки, що зберігається у працівника, записи про прийняття на роботу, переведення та звільнення, заохочення та нагороди за успіхи в роботі [42].

На сьогодні за допомогою сучасних Інтернет ресурсів органи Пенсійного Фонду не лише відкриті для консультацій в онлайн-режимі, а також успішно використовують його для проведення у дистанційний спосіб прийомів громадян з найвіддаленіших куточків регіону, а також для участі в судових засіданнях у форматі відео конференцій, що дозволяє оптимально використовувати робочий час та заощаджувати бюджетні кошти [61]. Напрями впровадження новітніх стандартів надання послуг Головним управлінням ПФУ (див. Додаток В)

Продовжуючи модернізацію роботи із врахуванням можливостей сучасних засобів зв'язку, з метою економії коштів запроваджено розсилку громадянам СМС-повідомлень про призначення пенсії та можливість одержати пенсійне посвідчення.

З метою покращення роботи з інформування населення та наближення послуг до громадян в області функціонує мережа територіально віддалених консультативних пунктів Пенсійного фонду в приміщеннях громадських організацій, зокрема ветеранських, банківських установ, в центрах зайнятості, на найбільших ринках та у віддалених від адміністративних центрів населених пунктах [61, с. 520]. Крім того, фахівці з пенсійного забезпечення здійснюють виїзди на замовлення до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років (за місцем проживання чи тимчасового перебування таких осіб на стаціонарному лікуванні в медичних закладах) для надання консультацій, довідок, отримання заяв тощо. Додатки інформаційних матеріалів різної тематики в рубриці «Пенсійні сторінки» щомісяця виходять на шпальтах регіональних друкованих ЗМІ. У розділі «Запитуйте – відповідаємо» розміщуються відповіді, підготовані фахівцями органів Фонду області на типові запитання громадян [61, с. 521].

З метою оперативного доведення інформації до населення органами Пенсійного Фонду в області впродовж поточного року проведено 516 зустрічей з представниками ЗМІ у форматі брифінгів, прес-конференцій та інтерв'ю, 1694 зустрічі у трудових колективах, 163 «круглих» столи з представниками громадських організацій [17].

Для розширення мережі послуг, оптимізації інформаційно-роз'яснювальної роботи серед громадськості з питань, що належать до компетенції Фонду, в мережі Facebook створено сторінку Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області. Здійснено також перехід на нову версію сайту Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області. Нова структура веб-сайту дозволяє кожному підвідомчому управлінню окремо висвітлювати новини, що сприяє підвищенню прозорості діяльності, оптимізації якості та ефективності функціонування органів Пенсійного Фонду України [61, с. 521].

Для регулярного моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного Фонду, а також виявлення проблемних

аспектів обслуговування, визначення необхідності коригувальних дій, поточних потреб, у тому числі тих, що стосуються персоналу, обладнання, витратних матеріалів ведеться фіксація діяльності (за допомогою технічних пристроїв) у місцях прийому громадян в усіх органах Фонду в Запорізькій області. Зазначене вище, по-перше, проводиться з метою оперативного реагування та застосування відповідних превентивних заходів, спрямованих на урегулювання нестандартних ситуацій та покращення якості обслуговування відвідувачів. По-друге, це стимулює самого працівника бути уважнішим та не порушувати норми чинного законодавства [61, с. 521]. Відеофіксація діяльності в органах Пенсійного Фонду в Запорізькій області – це крок назустріч впровадженню нових стандартів в обслуговуванні, передбачених проектом «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду України», а також «Програми оздоровлення та модернізації пенсійної системи України на 2015 – 2020 роки» [17].

До перспективних завдань, передбачених Стратегією модернізації та розвитку Пенсійного фонду України, слід віднести запровадження інноваційних технологій шляхом інтеграції інформаційних ресурсів Фонду і створення централізованої системи аналітики та управління фінансами, впровадження технології індивідуально-масового електронного інформування громадян, а також повний перехід на електронний документообіг [17].

Викладене вище дозволяє сформулювати перелік першочергових завдань щодо запровадження новітніх інформаційних технологій та сервісів у контексті модернізації національної пенсійної системи [61, с. 522] До них належать:

- запровадження електронної системи реєстрації трудових відносин;
- завершення внесення даних із паперових пенсійних справ до централізованої системи призначення та виплати пенсій та створення Реєстру електронних пенсійних справ;
- розширення даних Реєстру застрахованих осіб щодо різних соціальних виплат та даних інших державних реєстрів;

- розширення категорій та числа громадян, яким видано електронне пенсійне посвідчення;
- дистанційне обслуговування клієнтів та надання індивідуальних послуг через Контактцентр ПФУ;
- розширення переліку послуг, що надаються через вебпортал, збільшення чисельності користувачів порталу, його інтеграція з Єдиним порталом адміністративних послуг та іншими інформаційними ресурсами;
- запровадження індивідуально-масового інформування громадян засобами мобільного зв'язку та електронною поштою;
- впровадження системи аудіо- та відео фіксації обслуговування громадян в органах ПФУ [61, с. 522-523].

Це система, яка перебуває у постійному прагненні до вдосконалення та ніколи не зупиняється на досягнутому. І у новий етап своєї історії Пенсійний фонд входить з новими планами, спрямованими на подальше покращення якості та доступності послуг для своїх користувачів, їх наближення до європейських стандартів.

«Єднати покоління заради майбутнього» – вектор, за яким рухається Фонд і якого дотримуватиметься і надалі! [72, с. 25].

### **3.3. Шляхи розвитку пенсійного законодавства з питань надання соціальних послуг**

Соціальні послуги є важливими для життя кожної країни оскільки вони відображають соціальні цінності, якість життя, рівень економічного розвитку, рівень дотримання прав людини, та в загальному демократичне управління. Але, не дивлячись на їх важливість, система надання соціальних послуг має безліч викликів в Україні [10]. Один з викликів – це громадянське суспільство та зростаюча роль організацій громадянського суспільства (ОГС) в політичних, соціальних та економічних перетвореннях в країні. Це дає нові можливості як для органів виконавчої влади, так і для системи надання соціальних послуг.

На протязі всіх років незалежності Україна намагається реформувати систему надання соціальних послуг. На жаль, повільне та несистемне проведення реформ, неефективність роботи виконавчих органів влади, неякісність та обмежений перелік та об'єм державних послуг разом з відсутністю достатнього фінансування не дає можливості налагодити ефективне та якісне надання соціальних послуг [10]. Разом з тим, тенденцією останніх років є залучення організацій громадянського суспільства до процесу надання соціальних послуг. Наразі, держава в партнерстві з громадянами та ОГС намагається вирішувати нагальні проблеми, виявляти та примножити існуючі можливості, зменшувати відстань між органами влади та пересічними громадянами. Все більше місця в цих процесах займають ОГС, які стають важливими партнерами для влади співпрацюючи через різні механізми [10].

Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) – інтегрований офіс послуг для всіх людей відповідно до їх потреб. Різні життєві ситуації і взаємодія з державою супроводжують людину протягом усього життя. Зареєструвати народження дитини, отримати паспорт чи відкрити бізнес, оформити допомогу чи пенсію – необхідно створити людині можливість отримувати всі необхідні послуги максимально близько та зручно до місця її проживання [38]. Це вкрай актуально для людей пенсійного віку, людей з інвалідністю, інших вразливих категорій мешканців, які мають право на отримання пенсії, і особливо в сільській місцевості.

ЦНАП може бути ефективним місцем для надання пенсійних послуг, дистанційного отримання фахових консультацій. Не потрібно буде їхати в місто чи райцентр, адже такі поїздки для багатьох людей – це величезні зусилля, втрата часу та коштів, стреси. Чекати приїзду фахівця Пенсійного фонду (ПФУ) за окремо визначеним графіком теж не буде потреби. Доступ до послуги цілком можливий в режимі звичайного часу роботи ЦНАП – коли в людини виникла така необхідність [38].

Спеціалісти фонду надають послуги на відділених робочих днях декілька разів на місяць за встановленим заздалегідь графіком прийому. Така

незручність погано впливає на розуміння людей щодо підвищень у пенсії, отримання довідок для оформлення субсидій або матеріальної допомоги, хоча кількісні затрати на послуги займають лише 5 – 10 хвилин. І саме такі незручності призводять до затягування оформлення допомог за відсутності необхідних документів від взаємо-працюючими державними органами.

Доступність до електронних послуг теж може покращитися, адже багато людей похилого віку наразі ще не володіють необхідними цифровими знаннями та обладнанням для отримання таких послуг самостійно. Працівники та технічне оснащення ЦНАП зможуть допомогти [38].

Також слід зауважити, що людям похилого віку, що проживають у містах легше користуватися перевагами електронних послуг у наявності допомоги серед освіченої молоді користувачів Інтернет сервісами. Що неможливо сказати про пенсіонерів, що проживають у сільські місцевості, де не завжди є телефонний зв'язок.

В Україні утворено 1469 територіальних громад. За законодавством в найближчі кілька років ЦНАП повинні функціонувати в кожній з них. На відміну від підрозділів ПФУ [38]. До відома в Запорізькій області спеціалістами фонду надаються послуги у 66 об'єднаних територіальних громадах та ЦНАПах, а сервісних центрів по області лише 17.

Отже, інтеграція пенсійних послуг у ЦНАП забезпечить кращу територіальну доступність. І навіть в населених пунктах, де функціонують сервісні центри ПФУ, інтеграція пенсійних послуг до ЦНАП надаватиме суттєві переваги завдяки комплексному обслуговуванню [38].

ПФУ у 2015 році зробив важливий крок для фізичного наближення пенсійних послуг до громадян. На січень 2020 року створено понад 1,3 тис. віддалених робочих місць представників ПФУ, з них 568 – в об'єднаних територіальних громадах. На віддалених робочих місцях надано 198,2 тис. пенсійних послуг [38].

Проте, кілька системних проблем нині є істотною перешкодою для інтеграції пенсійних послуг у ЦНАП – єдина можлива на сьогодні форма

наближення пенсійних послуг до громадян передбачає роботу віддалених робочих місць/агентських пунктів працівників ПФУ. Ця форма обслуговування реалізована через виїзні прийоми спеціалістів органів ПФУ за окремим графіком, зокрема для прийняття заяв та документів, видачі необхідних довідок та надання консультацій [38]. Ця форма обслуговування зафіксована також у відповідних наказах Міністерства соціальної політики. Але фактично – це функції фронт-офісу, які міг би виконувати адміністратор ЦНАП з необхідними знаннями великої кількості пенсійного законодавства, зокрема і через забезпечення його необхідним ІТ-інструментарієм. Проте, наразі чітко не врегульована форма співпраці ПФУ з органами місцевого самоврядування (ОМС), які мають або створюють власний ЦНАП, за ініціативою останніх.

Наслідки цієї ситуації:

- доступ до пенсійних послуг, навіть якщо окремі з них і передбачені переліками послуг певних ЦНАП, обмежений лише графіком приїзду представника ПФУ. Це не відповідає Закону «Про адміністративні послуги». Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх послуг, що надаються через ЦНАП;

- абсолютно різна практика взаємодії ПФУ з ОМС на обласному та місцевому рівнях – аж до повного заперечення органами ПФУ надання адміністративних послуг як таких; [38].

Пенсійні послуги – це лише одна з груп послуг соціальної сфери, за яку відповідає Міністерство соціальної політики, а також Пенсійний фонд України. Ці послуги повинні залишатися найбільш доступними для громадян [38].

28 жовтня 2020 року Уряд ухвалив розпорядження № 1353-р, яким схвалено Стратегію цифрової трансформації соціальної сфери.

Стратегія визначає такі завдання підвищення ефективності соціального захисту громадян; удосконалення системи управління фінансовими ресурсами соціальної сфери; автоматизація системи управління та контролю в соціальній сфері; технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій [26, с. 11].



З наступного року в усіх регіонах України має запрацювати, згідно визначеної стратегії – Єдина інформаційна система соціальної сфери.

Вона дасть змогу громадянам упродовж кількох днів та в автоматизованому режимі оформити будь-який вид державної соціальної підтримки чи соціальної адміністративні послуги. Новітні технології унеможливлять вплив сумнозвісного «людського чинника» й мінімізують рівень корупції в системі соціальних послуг.

До Єдиного соціального реєстру передбачається, що увійде інформація з наступних баз даних:

- єдиного державного автоматизованого реєстру осіб щодо права на пільги;
- автоматизованої системи обробки документації з призначення та виплати допомоги;
- програмного комплексу «Житлові субсидії»;
- єдиного державного реєстру отримувачів житлових субсидій;
- програмного комплексу «Наш дім»;
- єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб;
- єдиної інформаційно-аналітичної системи «Діти»;
- централізованого банку даних із проблем інвалідності;
- єдиної інформаційно-аналітичної системи Фонду соціального страхування;
- єдиного інформаційного банку даних Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю щодо реєстрації роботодавців і даних про зайнятість та працевлаштування осіб з інвалідністю;
- державного реєстру майнових об'єктів оздоровлення та відпочинку дітей, тощо [8].

Ці зміни передбачають великий спектр послуг у соціальній сфері, але як бачимо послуги з пенсійних питань не передбачаються, оскільки кількість накопиченої інформації та внутрішніх реєстрів, якими користуються спеціалісти Пенсійного фонду мають велику базу даних, які зосереджені на

питаннях пов'язаних з страхового стажу, заробітної плати. А це інший напрямок діяльності соціального направлення.

Кроки впровадження мають бути ефективно налагоджені за аналогією з підходом Міністерство соціальної політики до надання адміністративних послуг соціального характеру. Адже ще кілька років тому інтеграція цих послуг до ЦНАП наштовхувалась на майже повне несприйняття як на центральному, так і на місцевому рівнях. Проте, сьогодні є перелік цих послуг для ЦНАП, затверджені типові інформаційні картки; взаємодія ЦНАП з органами соціального захисту розвивається в електронній формі [38].

Таким чином, у третьому розділі, розглядаючи теперішній стан надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду, бачимо як позитивні моменти, так і ряд проблем які не можливо вирішити без внесення змін до структури державних органів та принципів та систем фонду. Вже підготовлені віддалені робочі місця у ЦНАП, але надання послуг спеціалістами Пенсійного фонду проводиться згідно графіку, що збільшує час для вирішення соціальних проблем громадянам які проживають у селах та селищах міського типу і не мають змоги звернутись до сервісних центрів розташованих у більш великих містах.

Робота Пенсійного фонду великими кроками йде до модернізації та переходу на електронні сервіси та реєстри баз даних, що відповідає потребам на рівні з зарубіжними країнами. Однак як показує опитування громадян не для всіх ці зміни можна застосувати. Більш молоде покоління не цікавиться сервісами Пенсійного фонду, оскільки пенсійне питання для них здається буде колись у далекому майбутньому. Особи похилого віку приділяють перевагу звичним умовам отримання послуг, таким як звернення до спеціаліста або телефонний дзвінок. Це обумовлено тим, що у селах можливо взагалі відсутній Інтернет та засоби сучасної техніки. У містах трохи більший процент користувачів, але більш доступні сервісні центри для відвідування.

Вирішити це питання та підвищити процент зацікавленості осіб категорії 60+ можливо лише при проведенні навчання протягом життя, спонукати пізнавати щось нове. Для цього в сервісних центрах Пенсійного фонду підготовлені робочі місця з доступом до Інтернет, і спеціалісти завжди допоможуть та навчать як скористатись можливістю перегляду власного кабінету.

Також ускладнює перехід і те, що наявність паперової документації, що необхідна для призначення, перерахунку та виплати пенсій так і залишається в паперовому вигляді, що ускладнює її опрацювання та використання на віддалених місцях. Архівні пенсійні справи теперішніх отримувачів пенсій займають багато місця у приміщеннях сервісних фондів та потребує часу не переведення до електронних носіїв.

Кількість необхідних документів для призначення пенсії є різною у зв'язку з видами пенсій. Ускладнює це питання відсутність документів в архіві, та помилками у трудових книжках громадян. Це призводить до втрати страхового стажу, а й інколи і до права призначення пенсії у 60 років.

Отже напрямком у діяльності для Пенсійного фонду є накопичення та переведення у електронний вид документів, що впливають на питання призначення пенсії у майбутньому. Наявність інформації в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування про всі періоди трудової діяльності особи є передумовою призначення особі пенсії за віком автоматично (без звернення) з дня, що настає за днем досягнення пенсійного віку.

## ВИСНОВКИ

Швидкоплинність світу з модернізації усіх напрямків діяльності надання послуг диктує свої потреби у прийнятті змін щодо осучаснення та ефективності організації роботи Пенсійного фонду. Але темпи, що набирає впровадження електронних сервісів та кількість змін у законодавстві не сприймається громадянами так само швидко.

Напрямами Пенсійного фонду у незалежній країні і з моменту створення, є покращення фінансового становища осіб, що досягли пенсійного віку, доступність та прозорість системи, що наблизить інформацію до людей. Саме це прослідковується в історії становлення Фонду.

Можливо побачити, що на протязі років, Пенсійний фонд завжди мав на меті покращення життя громадян, через фінансову підтримку у вигляді виплати пенсій, та робота Фонду змінювалась задня покращення умов надання послуг, що не завжди було зручно для людей. Але є значимі кроки впровадження реєстру застрахованих осіб накопичення страхового стажу та заробітної плати з 2000 років та прийняття основного Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», яким переглянуто більш справедливі формули розрахунку та умови призначення пенсії

На сьогодні Україна крокує у напрямку до Євроінтеграції, і має великий потенціал, оскільки вже працюють різноманітні реєстрів, щодо накопичення даних про заробітну плату, страховий стаж громадян А також вже з минулого року активно розпочато роботу по накопиченню трудових книжок. Працює зв'язок з електронними лікарняними. У деяких питаннях робота в цьому напрямку набагато краща ніж у розглянутих зарубіжних країнах.

Робота відділів обслуговування громадян працює згідно Стандартів надання послуг, сервісні центри відповідають потребам усіх потребам громадян. Кожний сервісний центр придатний для обслуговування людей з обмеженими можливостями, є пандус, дзвінок, у приміщеннях наявні тактильні покажчики з використанням шрифту Брайля для людей з вадами зору. Це свідчить про

готовність спеціалістів надавати послуги для громадян якомога доступніше, якісно та інформативно.

Розглядаючи стан надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду, бачимо як позитивні моменти, так і ряд проблем які не можливо вирішити без внесення змін до структури державних органів та принципів та систем фонду. Вже підготовлені віддалені робочі місця у ЦНАП, надання послуг спеціалістами Пенсійного фонду проводиться згідно графіку, що збільшує час для вирішення соціальних проблем громадянам які проживають у селах та селищах міського типу і не мають змоги звернутись до сервісних центрів розташованих у більш великих містах.

Робота Пенсійного фонду великими кроками йде до модернізації та переходу на електронні сервіси та реєстри баз даних, що відповідає потребам на рівні з зарубіжними країнами. Однак як показує опитування громадян не для всіх ці зміни можна застосувати. Більш молоде покоління не цікавиться сервісами Пенсійного фонду, оскільки пенсійне питання для них здається буде ще не скоро. Особи похилого віку приділяють перевагу звичним умовам отримання послуг, таким як звернення до спеціаліста або телефонний дзвінок. Це обумовлено тим, що у селах можливо взагалі відсутній Інтернет та засоби сучасної техніки. У містах трохи більший процент користувачів, але більш доступні сервісні центри.

Вирішити це питання та підвищити процент зацікавленості осіб категорії 60+ можливо лише при проведенні навчання протягом життя, спонукати пізнавати щось нове. Для цього в сервісних центрах Пенсійного фонду підготовлені робочі місця з доступом до Інтернет, і спеціалісти завжди допоможуть та навчать як скористатись можливістю перегляду власного кабінету.

Також ускладнює перехід і те, що наявність паперової документації, що необхідна для призначення, перерахунку та виплати пенсій так і залишається в паперовому вигляді, що ускладнює її опрацювання та використання на віддалених місцях. Архівні пенсійні справи теперішніх отримувачів пенсій

займають багато місця у приміщеннях сервісних фондів та потребує часу не переведення до електронних носіїв.

Кількість необхідних документів для призначення пенсії є різною у зв'язку з видами пенсій. Ускладнює це питання відсутність документів в архіві, та помилками у трудових книжках громадян. Це призводить до втрати страхового стажу, а й інколи і до права призначення пенсії у 60 років.

Отже напрямком у діяльності для Пенсійного фонду є накопичення та переведення у електронний вид документів, що впливають на питання призначення пенсії у майбутньому. Наявність інформації в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування про всі періоди трудової діяльності особи є передумовою призначення особі пенсії за віком автоматично (без звернення) з дня, що настає за днем досягнення пенсійного віку.

Написання кваліфікаційної роботи надало змогу дійти висновку, що найближчі кілька років об'єднання у єдину соціальну базу надання соціальних послуг з урахуванням послуг Пенсійного фонду не можливе у зв'язку з різними напрямками опрацювання даних та великої кількості непок'єднаних реєстрів накопичення інформації.

У найближчі 5 років Пенсійний фонд у питаннях надання соціальних послуг перейде максимально на електронний вид при опрацюванні документів. Мінімізує необхідність подання великої кількості документів для призначення пенсії та відповідно кількості звернень громадян до сервісних центрів.

Пенсійний фонд наближається до великої накопичувальної бази даних трудової діяльності громадян та автоматизації призначення пенсій при досягненні віку. Тому зміни, що бачимо зараз, їх ефективність та необхідність, будуть оцінені лише через деякий час.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко М.Д. Право пенсійного забезпечення в Україні: навч. посіб. курс лекцій. Київ : Олан, 2005. 368 с.
2. Бровенко М.О. Проблеми та перспективи розвитку системи соціального страхування в Україні. *Фінанси*. 2009. С. 56-57
3. Буряченко О.Є. Пенсійна система в Україні: Історія становлення і теоретичні засади розвитку на сучасному етапі національного державотворення: дис. канд. наук: 25.00.01. Одеса, 2017. 252 с.
4. Васильєва Ю.В. Основания для дифференциации правового регулирования пенсионных отношений. *Правоведение*. 1998. № 3. С. 76-81.
5. Види електронних послуг, які можна отримати на вебпорталі Пенсійного Фонду України. URL: <http://surl.li/ахаех> (дата звернення: 03.11.2021).
6. Головне управління пенсійного фонду України в Запорізькій області. пункти обслуговування громадян: URL: <https://www.pfu.gov.ua/zp/category/kontakty/kontakty-pidvidomchyh-upravlin/> (дата звернення: 10.10.2021)
7. Данилюк О.І. Теоретическая сущность понятий «пенсия» и «пенсионное обеспечение» *Науковий вісник НЛТУ України*. 2012. № 22. С. 256-261.
8. Данильчук П. Швидко, просто й надійно. *Пенсійний кур'єр*. 2021. № 44(962 ). С. 2-3
9. Даценко В.В. Роль пенсійного забезпечення в системі соціального захисту населення. *Наукові праці НДІ*. 2002. № 3. С. 97-104.
10. Державні стандарти соціальних послуг: Косьмацька громада. URL: <https://kosmaska-gromada.gov.ua/derzhavni-standarti-socialnih-poslug-13-15-00-28-09-2017/> (дата звернення: 25.11.2021).

11. Дідковська Т.О. Поняття та сутність пенсійного забезпечення в Україні: Сучасні реалії та перспективи розвитку. *Форум права*. 2012. № 1. С. 253-257.
12. Енциклопедичний словник з державного управління : Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін. ; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
13. Ермаков Д.Н. Пенсионные системы западных стран: особенности и отличия. *Человек и труд*. 2011. №10. С. 35-38.
14. Жаховська В. Сучасні тенденції соціального захисту та пенсійного забезпечення сільського населення в Україні. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. №1(208). С. 10-16
15. Зайчук Б.О., Никитенко В.С., Семендяєва В.І. Система Пенсійного забезпечення сьогодні і завтра: коментар застосування Закону України «Про Загальнообов'язкове державне пенсійне страхування». Київ: Формат 2004. 352 с.
16. Зотов В.В., Пресняков В.Ф., Розенталь В.О. Институциональные проблемы реализации системных функций экономики. *Экономическая наука современной России*. 2001. № 3. С. 53-61.
17. Інформаційна сторінка Пенсійного фонду України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 03.11.2021).
18. Кирей Р. Пенсії призначають за одне відвідування. Урядовий кур'єр. 2020. URL: Урядовий Кур'єр - газета центральних органів влади України онлайн ([ukrjier.gov.ua](http://ukrjier.gov.ua)) (дата звернення: 14.10.2021)
19. Князькова Л.М. Пенсії за вислугу років працівникам ОВС: перспективи розвитку. Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності: зб. наук. ст. Донецьк, 1999. № 1. С. 180-184.
20. Конституція України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141) URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 30.09.2021).



21. Контент-аналіз URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Контент-аналіз#cite\\_note-1](https://uk.wikipedia.org/wiki/Контент-аналіз#cite_note-1) (дата звернення: 30.11.2021).

22. Корчинський І.О. Вдосконалення пенсійного забезпечення населення: монографія. Львів : Ліга-Прес, 2015. 172 с.

23. Костенко Н., Іванов В. Досвід контент-аналізу: моделі та практики: монографія. Київ : Центр вільної преси, 2003. 44 с.

24. Левицька С.О., Галашко С.І. Пенсійна реформа як один з напрямів забезпечення сталого розвитку країни. 88 Збірник наукових праць: Випуск XVI, № 3. Київ, СЕУ. Рівне, НУВГП, 2010. С. 158-168.

25. Лібанова Е.М. Пенсійна реформа в умовах кризи. *Праця і зарплата*. 2013. № 45(673). С. 4-5.

26. Малюта Ю. Новини законодавства. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 11(218). С. 11-13

27. Мартиненко Н. Розвиток пенсійної системи України: поняття та сутність. Державне управління та місцеве самоврядування. 2017. Вип.3(34). С. 55-61

28. Мелешко О.В. Історіографія виникнення сучасної системи пенсійного убезпечення як виду соціального захисту населення. *Вісник СНАУ*. 2008. № 12/1(33). С. 115-120

29. Мельничук В. Пенсійна реформа: спроба №3. *Український тиждень*. 2015. № 20. С. 12-14.

30. Методологія та організація наукових досліджень URL: <http://moodle.mdu.in.ua/mod/book/view.php?id=1816&chapterid=337> (дата звернення: 22.11.2021).

31. Миськевич Т. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні. *Громадська думка про право творення*. 2019. № 4 (169). С. 12–16. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2019/4.pdf> (дата звернення: 25.11.2021)

32. Надточій Б., Яценко В. Пенсійне убезпечення в Україні: історичний аспект. Україна. 2000. С. 102-132.

33. Нечай А. Накопичувальна система: коли запрацює другий рівень. *Урядовий кур'єр*. 2009. 26 верес. № 177. С. 10-11.

34. Ольсевич Ю., Мазарчук В. О специфике экономических институтов социальной сферы. *Вопросы экономики*. 2005. № 5. С. 50-64.

35. Офіційний сайт Пенсійної реформи в Україні. URL: <http://www.pension.kiev.ua/> (дата звернення: 15.06.2021)

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

37. Пенсійний фонд України сьогодні перетворився на потужний центр надання послуг – Міністр соціальної політики URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/pensijnij-fond-ukrayini-sogodni-peretvorivsvya-na-potuzhnij-centr-nadannya-poslug-ministr-socialnoyi-politiki> (дата звернення: 12.11.2021)

38. Пенсійні послуги в ЦНАП: чому потрібні, але важко заходять?: Децентралізація дає можливості. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/13095> (дата звернення: 15.10.2021).

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

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

41. Принципи наукового дослідження URL: <http://referatss.com.ua/work/principi-naukovogo-doslidzhennja/> (дата звернення: 15.06.2021)

42. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі від 02.02.2021 № 1217–ІХ. Дата оновлення: 02.02.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1217-20#Text> (дата звернення: 25.11.2021).

43. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: закон України від 09.07.2003 № 1058-IV (зі змінами та доповненнями № 911-VIII від 24.12.2015, ВВР, 2016, № 5, ст.50) База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 12.06.2021)

44. Про запровадження обліку трудової діяльності працівника, фізичної особи-підприємця, фізичної особи, яка забезпечує себе роботою самостійно, в електронній формі: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 1084. Дата оновлення: 27.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1084-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2021).

45. Про затвердження Порядку підтвердження наявного трудового стажу для призначення пенсій за відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній. Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.1993 № 637. Дата оновлення: 17.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/637-93-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.11.2021)

46. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 30.08.2021).

47. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 08.07.2010 № 2464-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2464-17#Text>. (дата звернення: 10.09.2021).

48. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 30.08.2021).

49. Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави: Указ Президента України від 08.11.2019 р. № 837. Дата оновлення 08.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/837/2019#Text> (дата звернення: 25.11.2021).

50. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : постанова Правління Пенсійного фонду

України від 30.07.2015 № 13-1. URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/RE27436.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE27436.html) (дата звернення: 24.08.2021).

51. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України: постанова Правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#Text>. (дата звернення: 25.07.2021).

52. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ президента України від 07.02.2008 № N 109/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>. (дата звернення: 25.07.2021).

53. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2016 № 672-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.10.2021)

54. Роик В. Эволюция пенсионных систем: мировые тенденции и опыт России. *Человек и труд*. 2008. № 8, 9. С. 45-52.

55. Романів М. Сучасні стандарти у наданні послуг органами Пенсійного фонду Чернівецької області. *Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування* URL: <http://buk-visnyk.cv.ua/30-0/476/> (дата звернення: 12.10.2021)

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

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

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

59. Сташків Б.І. Теорія права соціального убезпечення. Київ. 2005. 405 с.
60. Сурмін Ю.П. Теория систем и системный анализ: учеб. пособие. Київ.: МАУП, 2003. 368 с.
61. Терлецька Н.М., Руснак Д.І. Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації Пенсійної системи України. *Молодий вчений*. 2019. №1(65). С. 520-523.
62. Ткаченко Л.Г. Побудова багаторівневої пенсійної системи як напрям національної пенсійної реформи. *Економіка України*. 2012. № 8. С. 16-22.
63. Травіна Л. Види електронних послуг, які можна отримати на веб - порталі Пенсійного Фонду України. *Тернопільська міська Рада*. 2020. URL: <https://ternopilcity.gov.ua/dergavni-strukturi/ternopilske-informue/nadannya-elektronnih-poslug-pensiynim-fondom-ukraini/38024.html> (дата звернення: 23.11.2021)
64. У 2019 році Пенсійний фонд України забезпечив фінансування пенсійних виплат та подальший розвиток пенсійної системи; розширював мережу надання пенсійних послуг. Звіт Пенсійного фонду України за 2019 рік. 2019. 121 с.
65. Чернілевський Д.В. Методологія наукової діяльності: навчальний посібник. Вінниця : АМСКП, 2010. 484 с.
66. Шклярська І.Ю. Аналітичний звіт про проведення дослідження на тему «Обізнаність громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення» *Вісник Пенсійного фонду України*. 2019. №12(207). С. 7-27
67. Шклярська І.Ю. Від паперів до електронних документів. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 7(214). С. 40-42
68. Шклярська І.Ю. Електронні реєстри: європейський досвід створення та використання. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №7(226). С. 29-36
69. Шклярська І.Ю. Пенсійні реформи за останні два роки. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №3(222). С. 36-49
70. Шклярська І.Ю. Погляд ООН на соціальний захист в Україні: у фокусі – пенсії. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021. №5(224). С. 6-10

71. Шклярська І.Ю. Пенсійний фонд України підбив підсумки роботи за 9 місяців 2021 року. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021 №11 (230). С. 11-13.
72. Шклярська І.Ю. Шлях довжиною 30 років. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 12(219). С. 24-25.
73. Шуμιло М.М. Правовідносини у сфері пенсійного забезпечення в Україні : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2016. 600 с.
74. Шута С. Звернення за призначенням, перерахунком пенсій за принципом «єдиної черги». *Вісник Пенсійного фонду України*. 2021 №11 (230). С. 30-32.
75. Ярошенко І.С. Система соціального захисту в Україні. Збірник наукових праць «Правове регулювання економіки». 2000. № 1. С. 203-212

## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Таблиця 1

## Схема дій спеціаліста сервісного центру

Найменування процедури	Операції, які виконує спеціаліст
1. З'ясування причини звернення до органу Пенсійного фонду	З'ясування причин звернення одержувача послуги до органу Пенсійного фонду та внесення інформації про нього (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання) до системи обліку звернень громадян
2. Інформування про порядок вирішення питання одержувача послуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведення співбесіди.</li> <li>2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів</li> </ol>
3. Приймання документів	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ідентифікація заявника (його представника).</li> <li>2. Приймання від одержувача послуги заяв та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні.</li> <li>3. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат.</li> <li>4. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду.</li> <li>5. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти тощо.</li> <li>6. Реєстрація звернення.</li> <li>7. У разі приймання заяв, передбачених Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року N 22-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за N 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року N 13-1), Порядком подання документів для призначення і виплати щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці органами Пенсійного фонду України, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 січня 2008 року N 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за N 200/14891, здійснюються: <ul style="list-style-type: none"> <li>- перевірка правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним паспорта та документам про стаж;</li> <li>- здійснення попередньої правової експертизи змісту і</li> </ul> </li> </ol>

	<p>належного оформлення наданих документів;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перевірка правильності копій відповідних документів, фіксування й засвідчення виявлених розходжень;</li> <li>- видача пам'ятки пенсіонеру, виготовлення та додавання до поданих одержувачем послуги документів копії пам'ятки для збереження у пенсійній справі.</li> </ul> <p>Після запровадження ведення електронних пенсійних справ - сканування наданих документів, засвідчення спеціально призначеним для таких цілей кваліфікованим електронним підписом (електронною печаткою);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>формування заяви про призначення (перерахунок тощо) пенсії в електронному вигляді, друк та надання її для підпису заявникові;</li> <li>формування розписки-повідомлення про прийняті документи, а у разі якщо подано не всі необхідні документи, - про документи, які необхідно надати додатково.</li> </ul> <p>8. Передача документів за належністю до структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення питання</p>
4. Консультування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Надання одержувачу послуги загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органом Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.</li> <li>2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів.</li> <li>3. Надання у разі потреби консультацій і допомоги у заповненні документів.</li> <li>4. Роз'яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду</li> </ol>
5. Надання інформації та результатів розгляду заяв, звернень	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ідентифікація заявника (його представника).</li> <li>2. Перевірка наявності звернення та строків його розгляду.</li> <li>3. З'ясування наявності відповіді (результатів розгляду) або причин їх відсутності.</li> <li>4. Видача під підпис одержувачу послуги документів, або надання запитуваної особою, що звернулась до органів Пенсійного фонду, інформації, або надання відомостей про порядок та строки одержання такої інформації</li> </ol>
6. Видача повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ідентифікація заявника (його представника).</li> <li>2. Перевірка наявності звернення щодо видачі повідомлень, довідок, виписок, інших документів з питань пенсійного забезпечення, сплати обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, факту їх виготовлення.</li> <li>3. Одержання документів від структурних підрозділів, відповідальних за їх виготовлення, перевірка оформлення, реквізитів.</li> </ol>



загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню	4. Видача документів під підпис одержувачу послуги
7. Запис на прийом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. З'ясування зручного часу для призначення прийому.</li> <li>2. З'ясування переліку питань, з яких звертається одержувач послуги, для визначення професійного (функціонального) спрямування спеціаліста, що здійснюватиме прийом.</li> <li>3. Призначення часу прийому.</li> <li>4. Надання одержувачу послуги інформації про час прийому.</li> <li>5. З'ясування способів зв'язку для надання інформації у разі можливих змін часу прийому</li> </ol>
8. Надання одержувачу послуги можливості перегляду персональних даних, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронній пенсійній справі	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Надання інформації одержувачу послуги щодо необхідності пред'явлення паспорта, довідки про реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків або свідоцтва про загальнообов'язкове соціальне страхування чи пенсійного посвідчення.</li> <li>2. Після пред'явлення цих документів підготовка запитів програмними засобами для одержання інформації, щодо якої звертається одержувач послуги.</li> <li>3. Одержання програмними засобами інформації.</li> <li>4. Надання інформації для перегляду одержувачу послуги.</li> <li>5. У разі потреби - роз'яснення одержувачу послуги порядку та обсягу надання інформації у паперовій формі та прийом заяви про виготовлення повідомлень, довідок про відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, електронної пенсійної справи</li> </ol>

## Перелік послуг, які надаються органами Фонду

Назва послуги	Де можна отримати
Консультація громадян з питань пенсійного законодавства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пенсійний фонд України</li> <li>- Головні управління</li> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця*</li> <li>- WEB-портал Фонду</li> </ul>
Надання інформації з реєстру застрахованих осіб державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- WEB-портал Фонду – подання заяви на оформлення довідки</li> </ul>
Призначення пенсії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- WEB-портал Фонду – подання заяви</li> </ul>
Перерахунок пенсії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- WEB-портал Фонду – подання заяви</li> </ul>
Призначення пенсії за особливі заслуги перед Україною	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця – подання заяви</li> </ul>
Встановлення надбавок, підвищень, додаткової пенсії, індексації та інших доплат до пенсії, встановлених законодавством	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця – подання заяви</li> </ul>
Видача пенсійних посвідчень (у тому числі Електронних пенсійних посвідчень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця</li> <li>- WEB-портал Фонду – заповнення анкети</li> </ul>
Підтвердження на комісії стажу роботи на посадах, що дають право на призначення пенсії на пільгових умовах або за вислугу років	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця – подання заяви</li> </ul>
Зміна способу виплати пенсії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Установи банків – подання заяви на переведення виплати пенсії через банк</li> </ul>
Виплата недоотриманої пенсії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця – подання заяви</li> </ul>
Переведення пенсійної виплати за	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> </ul>

новим місцем проживання	
Видача довідок про розмір пенсії, про перебування на обліку	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- WEB-портал Фонду – подання заяви на оформлення довідки</li> </ul>
Оформлення допомоги на поховання	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> </ul>
Надання послуг в електронному вигляді	<ul style="list-style-type: none"> <li>- У будь-якій точці доступу до мережі Інтернет за допомогою ЕЦП або логіну та пароля, отриманих за заявою після реєстрації в управліннях Пенсійного фонду</li> </ul>
Надання інформації про умови, порядок призначення, перерахунок, виплату пенсій, сплату обов'язкових платежів	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пенсійний фонд України</li> <li>- Головні управління</li> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця</li> <li>- WEB-портал Фонду</li> </ul>
Правова оцінка документів для призначення (перерахунку пенсій)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця</li> </ul>
Розгляд заяв від осіб відповідно до Закону України «Про звернення громадян»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пенсійний фонд України</li> <li>- Головні управління</li> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця</li> <li>- WEB-портал Фонду</li> </ul>
Поновлення виплати пенсії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцеві управління</li> <li>- Відділені робочі місця – подання заяви</li> </ul>

\*Віддалені робочі місця, обладнані поза межами територіальних управлінь Фонду в ОТГ (об'єднана територіальна громада), ЦНАП (центр надання адміністративних послуг), в агентських пунктах.

## Додаток В

## Таблиця 3

## Напрями впровадження новітніх стандартів надання послуг

## Головним управлінням ПФУ

Технології, сервіси	Функціональні характеристики	
Обслуговування громадян за принципом єдиного вікна у «фронт-офісах», обробка документації в «бек-офісах».	Обслуговування громадян на рівні територіальних громад та агентських пунктів	Забезпечує автоматизацію процесів від звернення до призначення і виплати пенсії, відмову від паперових архівів, упередження переplat та дублювання виплат, обслуговування громадян незалежно від місця їхнього проживання та реєстрації.
Електронний обіг пенсійної документації	Створено єдине середовище взаємодії усіх інформаційних систем Пенсійного фонду.	Можливість в онлайн-режимі отримувати дані системи персоніфікованого обліку під час призначення /перерахунку пенсій, проводити аналітичну обробку даних про пенсіонерів та застрахованих осіб, прогнозування доходів та видатків Пенсійного фонду тощо.
Модернізований Реєстр застрахованих осіб	Впроваджено картку застрахованої особи, що значно розширює її інформаційно-функціональні можливості.	Формування в єдиній картці повної інформації про стан та статус застрахованої особи, спрощення системи надання послуг соціального страхування, координація соціальної інформації.
Централізована система призначення та виплати пенсій на базі електронної пенсійної справи	Впровадження єдиних стандартів обслуговування громадян незалежно від місця проживання, запровадження без паперової пенсійної справи, засвідченої ЕЦП	Забезпечення повної автоматизації функціональних процесів ПФУ, підвищення якості обслуговування громадян, скорочення часу обслуговування.
Електронне пенсійне посвідчення – ЕПП	Запровадження єдиної персоніфікованої картки для отримання пенсійних виплат та ідентифікації особи.	Підвищення рівня контролю та захисту персональних даних, підвищення контролю над виплатою пенсій.
Модернізований ВЕБ-портал послуг ПФУ	Розширення функціональних можливостей веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду	Забезпечення можливості пенсіонерам та застрахованим особам із використанням електронного цифрового підпису дистанційного перегляду через веб-портал інформації про сплату внесків до Пенсійного фонду, власної електронної пенсійної справи

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

Я, Гречок Людмила Михайлівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти lyulyuzp@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Перспективи розвитку надання соціальних послуг органами Пенсійного фонду України» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

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

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

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ Гречок Л.М. (студент)

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ Маловічко О.В. (науковий керівник)