

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра педагогіки та соціальної роботи

**СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ РЕФОРМИ ПЕНСІЙНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УКРАЇНІ (2011-2021 РР.)**

Дипломна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:

студентка VI курсу 614 групи
спеціальності "Соціальна робота"

Гешко Мирослава Василівна

Науковий керівник:

к.і.н., доц. Шманько О. В.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № 4

від «23» листопада 2021 р.

завідувач кафедри _____ Людмила Тимчук

Чернівці – 2021

Анотація

Гешко М.В. Соціальні аспекти реалізації реформи пенсійного забезпечення в Україні (2011-2021 рр.). – Магістерська робота. – 99 с.

Робота аналізує одну з найпроблемніших реформ, яка реалізується в сучасній Україні – реформу пенсійного забезпечення. Авторка розглядає поняття «пенсійна система», «пенсійна реформа», «солідарна система», «накопичувальна система» крізь призму економічних, правових, організаційних інститутів і норм, які повинні за певних умов матеріально забезпечувати мешканців (зазвичай літніх), а також виплачуючи їм пенсію. Простежено та здійснено аналіз напрямів реформування пенсійного забезпечення України з метою визначення оптимальних умов її функціонування та забезпечення кожного громадянина правом на достойну пенсію після досягнення певного віку. Інший важливий аспект дослідження проблеми – вивчення роботи органів Пенсійного фонду України щодо інформування та просвітницької роботи з населенням. Авторкою здійснено моніторинг думки клієнтів сервісних центрів Пенсійного фонду з метою з'ясування переваг та недоліків роботи цих органів. На основі проведеного опитування зроблені відповідні рекомендації щодо оптимізації роботи. Загалом магістерська робота спрямована на рекомендації щодо вирішення основних стратегічних завдань, які стоять перед пенсійним забезпеченням на сучасному етапі.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 СТАНОВЛЕННЯ СИСТЕМИ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ ...	8
1.1. Пенсійне забезпечення як основна складова соціального захисту населення.....	8
1.2 Вітчизняний досвід державного регулювання та систем пенсійного забезпечення населення.....	14
1.3 Напрями реформування пенсійної системи України	22
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ (на прикладі роботи Сторожинецького сервісного центру Управління Пенсійного Фонду України в Чернівецькій області	32
2.1. Інфраструктура пенсійного забезпечення в Україні	32
2.2. Оцінка якості надання послуг у сфері пенсійного забезпечення громадян.....	
2.3. Шляхи та напрями оптимізації реалізації пенсійної реформи в Україні на сучасному етапі	39
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	..73

ВСТУП

Актуальність проблеми. В сучасних умовах трансформаційних перетворень в Україні значної актуальності набуває формування належної системи соціального захисту населення, коли кожен громадянин держави буде мати можливість отримувати гідну заробітну плату та гідні соціальні виплати, а, отже, заслуговуватиме на відповідний рівень життя.

Здобуття Україною незалежності та подальші реформи, які проведенні в останні десятиліття показали, що однією з найпроблемніших і найдискусійніших на сучасному етапі є реформа системи пенсійного забезпечення. Загальноприйнято в наукових колах поняття «пенсійна система» розглядати як сукупність економічних, правових, організаційних інститутів і норм, які повинні за певних умов матеріально забезпечувати мешканців (зазвичай літніх), а також виплачуючи їм пенсію. Проте не розібравшись, що таке пенсія, не можна аналізувати пенсійну систему в сучасному вигляді. Термін «пенсія» буквально означає «платіж». У сучасному світі, вказаний термін найбільш узагальнено аналізують, як грошове забезпечення за вислугу років з інвалідності, з непрацездатності.

Існуюча на даний час пенсійна система часто називається кризовою, адже ряд факторів (тінізація доходів населення, заниження доходів підприємств з метою зменшення відрахувань до Пенсійного фонду тощо) призводить до того, що органи пенсійного забезпечення отримують від державного бюджету понад 100 млрд. грн. дотацій щороку. Ситуацію ускладнює процес старіння населення і зростання, таким чином кількості пенсіонерів. Їх зараз нараховується близько 12,5 млн. осіб.

Стало зрозумілим, що для перебудови вітчизняної пенсійної системи необхідно реформувати існуючу солідарну систему, створити накопичувальну та надавати сприяння добровільному пенсійному забезпеченню. Проблемам реформування пенсійного забезпечення

України присвячено чимало наукових досліджень. Однак, незважаючи на значну кількість праць, багато питань, зокрема, виявлення недоліків, які гальмують розвиток реформування пенсійного забезпечення України, а головне, визначення напрямів удосконалення та подальшого функціонування в існуючих реаліях на фоні соціально-демографічної кризи та економічної, залишаються мало вивченими, це потребує подальших досліджень та нових підходів.

Ознаки кризи пенсійної системи проявилися ще на початку 90-х рр. ХХ ст., наприкінці 90-х рр. розпочалася реформа у цій сфері, але найважливіші зміни в солідарній системі були зроблені в липні 2011 року: підвищений пенсійний вік для жінок, підвищено критерії набуття права на пенсії державним службовцям, збільшено страховий стаж для отримання повної пенсії за віком, встановлено максимальний розмір пенсії. Таким чином, сучасні непопулярні кроки щодо пенсійної реформи чітко визначилися у 2011 р. і реалізуються на даний час.

Власне, вказане вище і визначило актуальність нашого дослідження, а також зумовило пошук можливих шляхів вирішення означених проблем.

Проблема реформ пенсійного забезпечення України відображена у працях багатьох науковців, серед яких В.М. Толкунова, Е.М. Лібанова, С.А. Іванов, В.С. Андреев, М.Д. Бойко. Окремим аспектам досліджуваної проблематики присвячені роботи Є.І. Астрахан, І.Я. Чугунова, О.В. Насібова, Б.С.Малиняк. Пропозиції вдосконалення та можливі ресурсні джерела для накопичення дефіциту пенсійного фонду та ліквідації його дефіциту містяться у дослідженнях О.М. Кукурудз, Н.Г. Савченко, С.М. Приліпко, А.А. Богданова та ін. Переваги та недоліки існуючих систем пенсійного забезпечення розглядалася у працях таких учених як: І.Я.Чугунов, О.В.Насібова, Ю.Ф.Гудзь, К.Х.Реха, Н.М.Ткаченко, М.М.Шумило, О.М.Кукурудза, Б.С. Малиняк О.П.Кириленко, О.В.Петрушка, М.В.Кравченко.

Проте, незважаючи на велику кількість досліджень, багато питань,

зокрема, виявлення проблем, які гальмують реформування пенсійного забезпечення України, віднайдення механізмів належного забезпечення людей літнього віку залишаються недостатньо вивченими, що потребує подальших досліджень та вироблення нових підходів у цій сфері.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є система пенсійного захисту населення в умовах здійснюваних в Україні реформ.

Предметом дослідження є аналіз стану якості надання послуг у сфері пенсійного забезпечення (на прикладі роботи Сторожинецького сервісного центру Управління Пенсійного Фонду України в Чернівецькій області).

Мета роботи полягає у дослідженні напрямів реформування пенсійного забезпечення України з метою визначення оптимальних умов її функціонування та забезпечення кожного громадянина правом на достойну пенсію після досягненню певного віку.

Завдання роботи наступні:

- розкрити умови формування сучасної пенсійної реформи в Україні;
- проаналізувати нормативно-правову базу здійснення основних положень реформи;
- визначити напрями реалізації пенсійної реформи в Україні у 2011-2021 рр.;
- з'ясувати якість та вивчити перелік надання послуг працівниками пенсійного Фонду України, а відтак з'ясувати їх готовність до реформ, що проводяться у сфері пенсійного забезпечення;
- запропонувати шляхи оптимізації та подолання негативних впливів на слабо захищені категорії громадян у процесі здійснюваної пенсійної реформи.

Гіпотезу дослідження планується розкрити у наступних положеннях:

1) суспільні зміни в Україні, впливаючи на соціальну ситуацію, породжують процес соціально-економічних реформ. Однією з основних в наш час є реформа пенсійного забезпечення, яка не має однозначного схвалення у суспільстві;

2) в процесі реалізації реформи від кінця 90-х рр. здійснено як позитивні зміни, так і помилки, що спричинили дефіцит Пенсійного Фонду України, а відтак негативно вплинули на економіку країни;

3) ключовим моментом, на нашу думку, у реалізації реформи є перехід від солідарної до накопичувальної системи пенсійного забезпечення при умові ефективної просвітницької діяльності органів соціального захисту населення, зокрема Пенсійного Фонду України; таким чином, готовність працівників пенсійного фонду до професійної компетентної, фахової роботи в нових умовах є запорукою успішного здійснення реформи.

Методологічну основу дипломної роботи становлять такі методи як: історико-правовий, порівняльно-правовий, системно-структурний методи, а також метод аналізу та синтезу.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що у ньому комплексно, з урахуванням сучасних досягнень науки, висвітлені базові проблеми та перспективи державного пенсійного страхування, а також проаналізована існуюча модель реформування пенсійного забезпечення в Україні. Остання передбачає можливі варіанти створення ефективної накопичувальної пенсійної системи. В роботі також запропоновано основні заходи щодо подальшого реформування вітчизняного пенсійного забезпечення.

Практична цінність роботи полягає у тому, що висновки та пропозиції, сформульовані у дослідженні, можуть бути використані в науково-дослідницькій діяльності, для подальшої розробки теоретичних та втілення практичних вирішень проблем регулювання пенсійної системи.

РОЗДІЛ 1

СТАНОВЛЕННЯ СИСТЕМИ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Пенсійне забезпечення як основна складова соціального захисту населення

Соціально-економічні та суспільно-політичні перетворення в Україні потребують вирішення значного кола питань. Вони пов'язані з розбудовою демократичної країни з ринковою економікою, розвинутою мережею соціальних стандартів і гарантій для кожного її громадянина, і це незалежно від місця проживання. Соціальне забезпечення та соціальна підтримки є важливою складовою реалізації соціальної політики держави. Насамперед це стосується політики щодо непрацездатних та малозабезпечених мешканців і забезпечує соціальну стабільність у соціумі. Складовими соціального забезпечення є забезпечення грошовою допомогою, пенсійне забезпечення, соціальне обслуговування. Компенсації і пільги і є головними для трьох компонентів. Соціальне забезпечення взаємодіє та тісно переплітається із самозабезпеченням мешканців на випадок, коли приходять складні життєві обставини. До соціального забезпечення входять усі матеріальні блага, які громадянин отримує безоплатно чи на пільгових умовах від соціуму у випадку втрати джерел до існування або коли є додаткові витрати [40].

Сучасний розвиток суспільства має посилення процесів, які пов'язані із глобалізацією соціальної політики. Такий стан призводить до того, що ця проблема переходить на наддержавний рівень, актуалізується питання належного регулювання розвитку країн в інтересах покращення добробуту населення. Важливою складовою системи соціального захисту населення постає пенсійне забезпечення. А тому подальший розвиток пенсійної системи як

складової соціального захисту населення, не може реалізовуватися ізольовано від реформування соціально-економічних та суспільно-політичних процесів. Це зумовлює необхідність цілісного державного управління реформами в сфері пенсійного забезпечення та соціальній політиці і удосконалення відповідних організаційно-економічних механізмів в цих сферах. В контексті майбутнього розвитку системи соціальних взаємовідносин, меж їх поширення загалом і соціального забезпечення, зокрема, однозначно можна дійти висновку, що Україна перебуває під впливом існуючих загальносвітових тенденцій. Євроінтеграційні прагнення розвитку України вимагають, щоб соціальна та економічна політика держави була спрямована на досягнення європейських стандартів життя. Останні передбачають надійний соціальний захист населення, а також належне пенсійне забезпечення. Останнє є фрагментом економічної системи України. Права на пенсію – одні з основних соціальних прав, визначених законами України та Конституцією України, які не тільки задекларовані чи проголошені, але і реалізуються і стосуються кожного громадянина як активного учасника суспільного життя [3, с.18].

Якраз пенсійне забезпечення розглядається як специфічний складовий елемент державної соціальної функції. Водночас він розглядається як сукупність методів задоволення потреб тих категорій населення, які мають право на отримання пенсії відповідно до чинного законодавства. Пенсійне забезпечення входить до основних гарантій матеріального забезпечення непрацездатних осіб, оскільки для непрацездатних пенсіонерів пенсія стає фактично основним джерелом існування [2, с. 66]. Зараз майже у всіх державах у тій чи іншій формі існують інституційні системи соціального забезпечення. Але є значні відмінності між різними групами держав, регіонами та окремими країнами щодо варіантів страхових випадків, охоплення різних категорій населення, рівнів допомоги, а також дієвості та ефективності наявних програм. Сучасні експерти Міністерства соціальної політики України, а також Міжнародної організації праці (МОП) підкреслюють, що системи соціального забезпечення, які охоплюють

формальний сектор, а також різні програми, що фінансуються з державного бюджету, страждають внаслідок економічного занепаду, що відстежується у державах, що розвиваються, протягом останніх десятиліть, а також деколи від програм глобальної перебудови економіки. Міжнародна організація праці традиційно характеризує соціальне забезпечення з погляду громадських заходів, потрібних для задоволення трьох типів потреб чи непередбачуваних життєвих обставин: потреба в комплексній медичній допомозі; втрата або значне скорочення доходу через хворобу, вагітність і пологи, виробничу травму, інвалідність, старість, смерть годувальника чи безробіття, а також видатки, пов'язані з вихованням дітей [33].

З метою забезпечення соціального захисту населення застосовується різноманіття методів. У промислових розвинених країнах найбільш ефективним методом є соціальне страхування. В багатьох інших країнах роботодавці за законом повинні надавати допомогу безпосередньо своїм робітникам. Такий стан називається відповідальністю роботодавця, різновидом якої є вимога до працедавців заключити договір приватного страхування чи брати участь у фінансуванні фонду певного ризику від імені своїх робітників. Інші допомоги можуть надаватися на різних підставах для всіх жителів, в основному вони фінансуються за рахунок бюджету держави. Техніка адресної соціальної допомоги застосовується, коли необхідно приділити певну увагу певній цільовій групі, до прикладу, особам із низькими доходами. Такі допомоги фінансуються за рахунок податків і вимагають перевірки права на допомогу кожного громадянина. Обов'язкові програми накопичення коштів, згідно з якими кожна людина має особистий рахунок, складають інший підхід. Вітчизняні накопичувальні фонди, які є у деяких країнах, що розвиваються, є найвідомішим прикладом цього підходу. Кожний підхід соціального забезпечення пов'язаний як правило з певним методом фінансування: до прикладу, програми соціального страхування фінансуються з внесків роботодавців, а також працівників. Всеохоплюючі програми отримують кошти за рахунок оподаткування, однак, є

прикладі всеохоплюючих програм, що фінансуються з внесків, наприклад, пенсія держави за віком у Японії. В разі програм, пов'язаних із зайнятістю, тобто подібних до соціального страхування, відповідальності працедавця та державних накопичувальних фондів, участь є вимогою відповідно до критеріїв законодавства. Однак, все це не стосується всеохоплюючих програм та конкретної соціальної допомоги, оскільки така допомога доступна лише тим, хто підпадає під конкретні умови, а також зазначеним у законі (або правилах). Всі системи знаходяться під наглядом уряду. Також загальноприйнятим є суспільне управління програмами (крім видів допомоги, що базуються на відповідальності працедавця) [66, с. 11].

Як відзначають міжнародні фахівці у сфері соціального захисту, система захисту повинна мати принаймні три основні цілі та необхідні ресурси для досягнення своєї мети. Ресурси, потрібні для досягнення основних цілей, поступають за трьома напрямками: прямі трансфери з державного бюджету, які фінансуються за рахунок податків, підтримки, що надається із систем соціального забезпечення, пов'язаних з роботою та фінансованих за рахунок внесків, а також прибутки, отримані шляхом заощаджень впродовж трудового життя.

Останнє може бути досягнуто лише шляхом впровадження багаторівневої системи. Згідно неї різні цілі фінансуються з різних джерел, а саме:

- всеохоплюючий рівень, який надає допомогу за єдиною ставкою і основні послуги охорони здоров'я, а також фінансується на щорічній основі з податків (для яких у певних випадках може знадобитися аудит права на допомогу);

- рівень, що має відношення до зайнятості. Він фінансується за рахунок працедавця, а також в основному за рахунок внесків робітників і надає широкий спектр допомоги із підтримки доходів та різні (в тому числі медичні) послуги для учасників;

- додатковий рівень, що базується на додаткових та індивідуальних програмах. Вони пов'язані із зайнятістю на добровільній або обов'язковій основі,

і зазвичай знаходяться в управлінні приватних компаній. Щодо пенсій, то фонди повинні бути повністю профінансованими, тобто внески збираються у резервах для забезпечення майбутніх виплат [11]. Актуальність додаткових програм, пов'язаних із зайнятістю, диференціюються від однієї країни до іншої і залежить від різних рівнів допомог, які надаються державними системами соціального забезпечення. Найосновнішими складовими соціальної сфери, через які аналізується рівень забезпечення соціального захисту, зокрема, є, добробут, оплата праці, стан здоров'я, рівень доходів населення, соціально-класова диференціація, зайнятість, пенсійне забезпечення, демографічна ситуація. Остання залежить від соціально-економічного розвитку, присутності людських, природних, матеріальних ресурсів [30]. Науковці відзначають, що ХХ століття було періодом утвердження та закріплення права на соціальний захист. По суті тоді сформувався основний комплекс соціальних прав, який не є повним і доповнюватиметься з розвитком соціуму. Основні соціальні права не просто утверджені у конституціях держав світу, а стали і звичними у масовій свідомості громадян. В ХХ ст. також передбачено високі стандарти соціального захисту, яких наша країна тільки намагається досягти. У ХХІ ст. існують нові виклики (старіння населення, безробіття, міграція, економічні кризи, глобалізація, війни, внутрішньо переміщені особи, біженці, тощо). Погоджуємося з думкою В. Гуменюк [43], щодо того, що в Україні у контексті євроінтеграційних перетворень, зокрема пенсійної реформи, потрібно проаналізувати кращий європейський досвід та запровадити його. Варто зазначити, що пенсійна система будь-якої розвинутої держави існує двох рівнів. Перший рівень пенсійної системи - це державна пенсія, яка формується в залежності від трудового стажу, а також сплачених до Пенсійного фонду внесків, тобто солідарна система обов'язкового державного пенсійного страхування. Наступний рівень – загальнообов'язкова накопичувальна система. Її суть полягає в тому, аби всі громадяни обов'язково сплачували внески із зарплати. Загалом це формуватиме для кожного працівника певний депозит. Особа у такий спосіб заощаджує гроші,

їх обліковують на її персональному рахунку, на них налічуються відсотки, а коли працівник досягне пенсійного віку, з цієї системи отримуватиме ще одну частку пенсії. Її розмір залежатиме від суми грошей, акумульованих на індивідуальному рахунку, спільно із виплатами зі солідарної системи [38].

Значна кількість вітчизняних науковців у своїх працях акцентували увагу на тому, що для України виходом із проблем є для початку частковий, а пізніше повний перехід пенсійної системи на другий рівень. Це дасть змогу більш справедливо реалізовувати пенсійні нарахування та сприятиме активній участі в цьому процесі мешканців.

Як вважає М. Шуило [97], загальною тенденцією, яку можна простежити і в Україні, є відмова від патерналістичного підходу соціальної держави, згідно з яким найважливіші проблеми з соціального захисту лягають на плечі держави. Автор вважає, що ця проблема є важливою для країни, тому неминучою є зміна підходу. Країна, хоча й досить повільно, але відходить від патерналізму, який трактується як матеріальне забезпечення усіх без винятку громадян, що перебувають у скрутному становищі, у формі конкретних виплат з державного бюджету. Зараз в Україні можна спостерігати виникнення неопатерналістичної країни, в умовах якої соціальна функція реалізується через широке застосування і розширення методів імплементації соціальної політики, спрямованої на запобігання соціальним ризикам. У майбутньому отримувачі соціального захисту мають усвідомлювати, що наявність і розмір державних соціальних виплат залежать від їх активної трудової діяльності, а також участі в соціальному страхуванні.

У основу нового підходу до розбудови соціальної держави повинно бути передусім покладено принцип власної відповідальності громадян. Кожен має робити все можливе для підтримки власного життєвого рівня і зараз, і у майбутньому [39]. Тобто впровадження до трудового і соціально-забезпечувального законодавства принципу власної відповідальності за своє матеріальне забезпечення в старості і у разі втрати працездатності стане

визначальним при формуванні нової концепції країни соціального добробуту. Країна за таких умов перетворюється із забезпечувача соціального захисту на його регулятора і гаранта, а також організатора ефективного функціонування соціального захисту мешканців [39].

Основними факторами, що впливають на формування та еволюцію фінансових механізмів пенсійної системи з врахуванням соціальної складової, є: зміна демографічного складу, старіння населення, глобалізація ринків товарів і робочої сили, неповна зайнятість, зростання зайнятості в неформальному секторі економіки. У зв'язку з цим пенсійне забезпечення потрібно розглядати не тільки як тип соціального захисту, але і як важливу складову фінансової системи, яка забезпечує відтворення і розвиток населення та зростання економіки і конкурентоспроможність держави [58, с. 22].

1.2. Вітчизняний досвід державного регулювання та систем пенсійного забезпечення населення

Формування системи пенсійного забезпечення як виду соціального захисту розвивалося в Україні під впливом різних факторів. Вони були зумовлені насамперед історичними обставинами та територіальною приналежністю окремих українських регіонів. Щоправда, дослідники, які вивчають історичні корені становлення пенсійного забезпечення, наголошують на існуванні елементів такої системи у часи Київської Русі. Так, В.С. Лопаків підкреслює, що у давньоруських літописах та законодавчих актах («Руська Правда», «правда Ярославовичів») окремі статті стосуються забезпечення категорій населення, які втратили свого годувальника [65, с.132].

Щось подібне існувало і у період розвиненого феодалізму, у XII-XV ст. Епоха натурального господарства і панування мануфактури не сприяла перебирання функцій соціального захисту на органи державної влади чи тих, хто їх представляв. Певне пожвавлення в цій сфері відбувається після

отриманнями рядом міст на українських землях Магдебурзького права – права міст на самоуправління та звільнення їх від влади феодала. Щоправда, тут організовуючим началом забезпечення стали ремісничі цехи і гільдії, які стали свого роду компенсуючим інструментом у разі нещасних випадків із членами цих структур.

Перші випадки пенсійного страхування, підтвержені документально, стосуються українських земель, що перебували у складі Австро-Угорщини у ХІХ ст. Так, у 1861 р. з'явилося «Краківське товариство взаємного страхування», до переліку послуг якого з часом увійшло і страхування життя. Значне пожвавлення в регіоні щодо можливості пенсійного страхування відбулося після створення у 1891 р. кооперативу «Дністер» у Львові. Членами цієї страхової організації з часом стали понад 200 тис. осіб [70, с.8].

Приблизно у цей же час пенсійне страхування бере свій початок і на українських теренах у складі Російської імперії. Тут наприкінці ХІХ ст. одеські підприємці започаткували страхування робітників на випадок тимчасової втрати працездатності. Загалом в межах Таврійської та Херсонської губерній станом на 1894 р. було застраховано понад 24 тис. робітників.

Цікавим є маловідомий факт, що на території Північної Буковини на початку ХХ ст. також діяло страхове Товариство взаємного страхування життя і пенсій Карпатія, засноване у Чернівцях у 1911 р. професором С.Смаль-Стоцьким. Почесним президентом організації, до речі, було обрано митрополита греко-католицької церкви Андрея Шептицького (це було зумовлено активною участю у створенні товариства греко-католицьких священників). «Страхування життя товариство “Карпатія” проводило у різних варіантах: тільки на випадок смерті, мішане страхування від кількох ризиків - дожиття і на випадок смерті, страхування із подвійною виплатою страхових сум, страхування дітей. Адміністрація товариства “Карпатія” широко рекламувала порівняно низькі тарифи, щоб дати можливість застрахувати життя біднішим верствам населення. З огляду на це страхування поділялося на два типи: велике і мале. “Велике” страхування здійснювалося при страхових

сумах понад 5000 золотих австрійських ринських (з обов'язковим лікарським оглядом), і “мале” — при страхових сумах, нижчих від 5000 золотих (без лікарського огляду). Хоч мінімальна страхова сума була встановлена в розмірі 1000 золотих австрійських ринських, “мале” страхування призначалося переважно для бідніших людей»[86, с.232.].

Крім того, на початку ХХ ст. у Львові існували кілька пенсійних фондів, найвідомішим з яких був Пенсійний фонд працівників міських електричних закладів.

До початку I світової війни в межах Російської імперії діяли кілька законів, які стосувалися пенсійного забезпечення: «Про пенсії робітникам державних гірничих заводів та рудників за рахунок роботодавців, винних у шкоді, завданій «здоров'ю» (1901 р.), «Про винагороду потерпілим робітникам державних заводів унаслідок нещасних випадків» (1903 р.) та ін [100, с.168].

Певне вдосконалення та збільшення втручання держави відбувається у період, коли західноукраїнські землі входили до складу інших держав у період між двома світовими війнами. На Галичину поширювалося польське законодавство. Там у 1924, 1927 і 1933 рр. прийняті закони щодо страхування від нещасних випадків та безробіття. Окремо під захист держави підпадали інваліди. Територія Північної Буковини підпадала під соціальне законодавство, прийняте у 1933 р. Найбільш прогресивним вважається законодавство Чехословаччини, до складу якої входило Закарпаття. Тут обов'язкове соціальне забезпечення здійснювалося через сплату застрахованими працівниками внесків у розмірі, визначеному законом. Також на Закарпатті з 1929 р. діяв закон про пенсійне забезпечення службовців [49, с.373].

Відзначимо, що у згаданий період паралельно з державним існувало необов'язкове приватне соціальне страхування. Воно передбачало компенсацію у випадку хвороби, нещасних випадків, безробіття тощо. Платниками у подібних випадках виступали роботодавці.

У період, коли Україна була складовою СРСР, держава повністю перебрала на себе функції пенсійного забезпечення. Було встановлено вік, при досягненні якого особи отримували спеціальні виплати: 60 років чоловіки і 55 – жінки. Виплата пенсій здійснювалася з державного бюджету через установи соціального захисту населення, куди надходили відрахування від підприємств і організацій [53, с.143].

У 1967 р. прийнятий Закон «Про державні пенсії», який передбачав стаж, який давав змогу отримувати пенсії (для чоловіків – 26 років, для жінок - 20). Щоправда, поняття «вислуга років» не стосувалася членів колгоспів, оскільки у їх функціонуванні не було категорії працівників, в яких спад професійної працездатності характеризувався би не стажем роботи, а віком.

1981 р. у СРСР був встановлений мінімальний розмір пенсії, який становив 80 крб., який утримувався до 1990 р [53, с.144].

З 1987 - 1988 рр. тривала робота над новим законом “Про пенсійне забезпечення”. Він був прийнятий парламентом в травні 1990 р. Істотною відмінністю закону стало те, що виплата пенсій здійснювалася не з Державного бюджету, а з новоствореного органу – Пенсійного фонду. Головною умовою отримання права на трудову пенсію стала сплата страхових внесків до Пенсійного фонду. Пізніше ця норма з’явилася і в новому пенсійному законі незалежної України.

У 1990 р. прийняті Закони “Про пенсійне забезпечення військовослужбовців” та Постанова Ради Міністрів УРСР і Української Ради профспілок щодо створення Українського республіканського відділення Пенсійного фонду СРСР. З цього часу ведеться відлік існування Пенсійного фонду України. Все це означало революційну зміну ідеології пенсійної системи, яка «отримала принципово нові джерела поповнення коштів, власні механізми їх акумуляції та розподілу і залучила нових соціальних партнерів (роботодавців та працівників) до участі у вирішенні сучасних питань пенсійного забезпечення» [39, с.9-10].

1991 р. в Україні прийнята Концепція соціального забезпечення. Вона передбачала реформу соціального захисту працездатного населення, а також запровадження соціального страхування. Тоді ж було визначені такі види пенсій: по старості, по інвалідності, у разі втрати годувальника (для отримання непрацездатними членами родини, які були на утриманні померлого; за вислугу років (для отримання лікарями, учителями, агрономами, ветеринарами, військовими, працівниками культури та іншими державними службовцями, які відслужили передбачену законом кількість років). Встановлені також персональні пенсії, які призначалися за особливі заслуги перед державою [49, с.374].

В умовах переходу від планової до ринкової економіки, що відбувався у 90-х рр. ХХ ст., чітко проявилися ознаки неадекватності існуючої солідарної пенсійної системи, її невідповідність реаліям часу (солідарна система розподілу пенсій передбачає виплати, що відбуваються за рахунок отриманих на даний час внесків на соціальне страхування та інших податкових платежів. Часто таку систему називають «договором між поколіннями». Адже сьогоденні працівники забезпечують отримання пенсій зараз, розраховуючи на те, що після того, як вони стануть пенсіонерами, майбутні соціальні страхові внески будуть використані для отримання їхніх пенсій

У 1993-1994 рр. гіперінфляція призвела до зниження реальної вартості пенсій на 70 відсотків. Пенсіонери та інваліди за короткий час опинилися за межею бідності. В таких умовах стала зрозумілою необхідність запровадження у сфері з метою подолання бідності осіб похилого віку та ліквідації дефіциту Пенсійного Фонду [31, с.120].

19 березня 1997 року Кабінет Міністрів створив першу Міжвідомчу робочу групу з реформування пенсійної системи. До її складу увійшли урядовці, депутати Верховної Ради та експерти. У квітні 1998 р. Президент України підписав Указ «Про основні напрями реформування пенсійного забезпечення в Україні», в якому було визначено основні цілі пенсійної реформи, в тому числі запровадження багаторівневої пенсійної системи. 4

травня 1998 р. був підписаний черговий Указ Президента, відповідно до якого уряд повинен був запровадити персоніфікований облік відомостей у системі обов'язкового державного пенсійного страхування (солідарної пенсійної системи або 1-го рівня) [96, с.38-39].

Проблеми дефіциту Пенсійного Фонду, пов'язані з важкою соціально-економічною ситуацією у країні та демографічною кризою продовжували загострюватися наприкінці 90-х рр. ХХ ст. Це зумовило прийняття 14 січня 1998 р. парламентом “Основ законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування”. Це створило законодавчі умови для становлення в Україні системи загальнообов'язкового державного соціального страхування. Основою останнього є вимоги рекомендації Міжнародної організації праці та Європейського кодексу соціального забезпечення [30].

Положенням про Пенсійний фонд України № 345 від 01.06.1994 р. було передбачено статус фонду як центрального органу виконавчої влади та утворені відділи у містах, районах і т.д. протягом 90-х рр. ХХ ст. проводилася комп'ютеризація діяльності Пенсійного фонду. Це стало подальшим кроком до імплементації в системі фонду системи персоніфікованого обліку [30].

Фінансування пенсій через Пенсійний фонд дав змогу висвітлити і визначити проблеми, які існували як у пенсійній системі, так і взагалі у системі соціального забезпечення населення України. Важливою передумовою здійснення пенсійної реформи стала стабілізація процесу фінансування пенсій. Тоді ж був прийнятий важливий документ щодо координації та удосконалення системи пенсійного забезпечення- Указ Президента України “Про Основні напрями пенсійного забезпечення в Україні” від 13.04.1998 р.

Таким чином, робота Пенсійного фонду була спрямована на виконання задач, окреслених у цих актах. До 2003 р. були проведені організаційні заходи щодо реалізації пенсійної реформи та створена система персоніфікованого обліку внесків. «Виконання органами Пенсійного фонду завдань із призначення та виплати пенсій, які раніше реалізовувались органами

соціального захисту населення, відіграло важливу роль у його розвитку та затвердженні як центрального органу виконавчої влади. Закон України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, прийнятий у 2003 р., передбачив впровадження пенсійного страхування та створення трирівневої пенсійної системи» [7].

Наступними кроками у розвитку вітчизняного пенсійного забезпечення стали прийняття таких законів: “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” (2003 р., набув чинності з 1 січня 2004 р.), “Про недержавне пенсійне забезпечення” [14]. Ці нормативні акти стали основою для формування діючої пенсійної системи України в результаті еволюційного перетворення органу пенсійного забезпечення колишнього СРСР, який трансформувався після здобуття незалежності у Пенсійний Фонд.

Відтоді законодавство про пенсійне забезпечення кілька разів коригували у бік збільшення, розмір внесків до Пенсійного фонду теж зростав. «Найважливіші параметричні зміни в солідарній системі були зроблені в липні 2011 року: підвищений пенсійний вік для жінок від 55 до 60 років (на 6 місяців щороку протягом 2011- 2021 років); підвищено критерії набуття права на пенсії державним службовцям (у тому числі підвищений пенсійний вік для чоловіків держслужбовців до 62 років); збільшено страховий стаж для отримання повної пенсії за віком – від 25 до 35 років для чоловіків та від 20 до 30 років для жінок; і встановлено максимальний розмір пенсії: 10 прожиткових мінімумів для непрацездатних громадян» [42, с.9].

З 2007 р. Пенсійний фонд України призначає та виплачує пенсії військовослужбовцям та іншим службовцям силових міністерств та відомств (раніше їх пенсійне забезпечення здійснювалось 11 різними структурами). З січня 2008 р. перерахунки пенсій проводяться з урахуванням показника середньої заробітної плати. Наступним етапом реформування пенсійної системи стало реалізація Програми економічних реформ “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”, у якій

визначена мета реформи пенсійної системи як посилення соціального захисту осіб, що втратили працездатність [33, с.39].

Протягом 2012 р. реалізовано підвищення пенсій військовослужбовцям. Це стало реалізацією Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”. Цей нормативний документ призначає членам сімей військовослужбовців, осіб начальницького і рядового складу, які загинули (померли) при виконанні обов’язків військової служби (службових обов’язків), пенсії у зв’язку з втратою годувальника у розмірі 70% грошового забезпечення (заробітної плати) загиблого годувальника [17].

Короткий огляд розвитку системи пенсійного забезпечення на українських землях показав ознаки її кризи на сучасному етапі. Основними її показниками є неспроможність адаптуватися до довгострокового бачення перспектив та відсутність ефективної стратегії її реалізації. Додатковими факторами тут виступають також депопуляція населення, підвищення очікуваної тривалості життя, ранній вихід на пенсію, існування великої «тіньової сфери». Так, результати вибіркового обстеження робочої сили, проведені Держкомстатом у 2017 році показали, що в Україні було понад 16 млн. зайнятого населення, з яких лише 10 млн. здійснювали регулярні внески на соціальне страхування [62]. Звичайно, що це відображає високий рівень «тінізації» ринку праці. Виходячи з цього, коефіцієнт демографічної залежності вітчизняної пенсійної системи становить 91% і є одним з найгірших у світі (один працюючий утримує одного пенсіонера).

На даний час головним джерелом допомоги для 12 мільйонів українських пенсіонерів є державна пенсійна система. Вона фінансується на засадах солідарності; її координацію здійснює Пенсійний Фонд України. Участь у державній пенсійній системі є обов'язковою для тих громадян, підприємств та осіб без громадянства, які працюють за трудовими угодами або договорами цивільного права, а також для самозайнятих осіб.

Отже, перейняття досвіду з організації соціального захисту населення в інших країн до складу яких раніше входили українські землі, стало поштовхом для реорганізації пенсійної системи. Відбувся процес створення законодавчої та організаційно-технічної основи пенсійної реформи. Потужною фінансовою та соціальною інституцією в державі став Пенсійний фонд України, сформувалися його організаційний, інформаційний та кадровий потенціали. На сучасному етапі стоїть проблема продовження роботи зі створення інституційних компонентів накопичувальної системи загальнообов'язкового пенсійного страхування, які необхідні для запровадження другого та третього рівнів пенсійної системи

1.3. Напрями реформування пенсійної системи України

Пенсійна система України у теперішньому вигляді працює з 2004 року та формально має три рівні пенсійного забезпечення. Але вона була започаткована ще на початку 90-х рр., зі створення сучасної незалежної України. Передбачається, що пенсійні виплати майбутнім пенсіонерам мають формуватися з трьох незалежних джерел, а це дозволить збалансувати пенсійну систему та покращити рівень життя українців у старшому віці.

Перший рівень – солідарна система, він представлений Пенсійним фондом України. Порядок, при якому пенсії нараховуються за рахунок соціальних внесків працівників, називається «солідарна пенсійна система». За кілька поколінь він став настільки звичним, що більшість людей, навіть фахівців, не уявляють можливості від нього відмовитися. Але, якщо проаналізувати, то така система не лише не логічна, а зовсім навпаки, економічно необґрунтована й принципово нежиттєздатна в довгостроковій перспективі [69, с.230]. Чим швидше її замінити чимось іншим, більш життєздатним, то меншою буде шкода. Дослідники вважають, що тут наша

країна у досить виграшному становищі, оскільки солідарна система за фактом у нас мертва, а ті заходи для подовження її життя, які реалізують розвинені країни, для нас дуже небезпечні, - втім, їм теж доведеться рано чи пізно реалізувати важкі рішення.

Економісти стверджують, що чим раніше й ретельніше ми підготуємося до ліквідації солідарної системи, тим спокійніше вдасться скинути цей тягар з нашої економіки [80, с.46]. При цьому актуально, щоб не постраждав жоден пенсіонер. Про те, що зробити це реально (хоча й непросто), свідчать історія проблеми й досвід інших країн, у яких ця система працює.

Відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» «перший рівень системи пенсійного забезпечення становить солідарна система загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, що базується на засадах солідарності і субсидування та здійснення виплати пенсій і надання соціальних послуг за рахунок коштів Пенсійного фонду на умовах та в порядку, передбаченому законом». Ця область забезпечує базовий дохід людини після її виходу на пенсію. Іноді солідарні системи ще називають: системами з виплатою пенсій з існуючих надходжень «(pay-as-you-go)», адже внески нинішніх працівників ідуть на виплату пенсій сьогodнішнім пенсіонерам. В низці країн, така система іменується розподільною [68, с.89]. Залежно від кількості платників внесків і чисельності пенсіонерів є системи наступних видів:

- частково фондована (після сплати поточних пенсій лишаються кошти для інвестування);
- нефондована (сума отриманих внесків рівна коштам, які необхідні для виплати пенсій);
- система з дефіцитом (повна сума пенсій переважає суму надходжень від сплати внесків [94, с.40]. Таку різницю має покривати державний бюджет). Відрахунки із заробітної плати у вигляді «єдиного соціального внеску, (складає понад 22%, які ідуть до Пенсійного фонду України та одразу діляться та сплачуються пенсіонерам). На даний час солідарна система не може

забезпечити належний рівень пенсії через старіння населення України. Це пов'язане саме з постійним збільшенням чисельності пенсіонерів та зменшенням кількості працюючих людей. «Тих коштів, що надходять до пенсійного фонду не вистачає для покриття виплат пенсіонерам». Зараз Пенсійний фонд України має дуже великий дефіцит – понад 131 млрд. грн., а це складає близько 50% від бюджету країни. Для покриття дефіциту Фонду кожного року з державної казни виділяються значні додаткові кошти» [95, с.233].

Другий рівень пов'язаний з обов'язковою накопичувальною системою. Цей рівень пенсійної системи, який забезпечує обов'язкові накопичувальні внески всіх громадян, які працюють, з'явиться в Україні не раніше 2023 р [85, с.140]. Другий рівень – це один з пунктів передвиборчої програми президента Володимира Зеленського. Проте його запуск – це питання не близької перспективи. Зараз цей законопроект у розробці, але можна точно стверджувати, що його запуск не може відбутися раніше ніж 1 січня 2023 року. Така дата є на даний момент закладена в законопроект [30]. Є певні труднощі і з юридичним трактуванням реалізації пенсійної системи, адже «класична трирівнева пенсійна система складається із солідарної (Пенсійний фонд, який наповнюється за рахунок єдиного соціального внеску), обов'язкової накопичувальної (паралельно з єдиним соціальним внеском працююче населення робить відрахування, в основному, в недержавні пенсійні фонди) і добровільної накопичувальної («тільки за бажанням окремих громадян» частин») [30]. Значення такої системи полягає у тому, що частина обов'язкових вливань до пенсійної системи має накопичуватись у Накопичувальному фонді і фіксуватися на пенсійних рахунках громадян, які сплачуватимуть ці внески. Дані кошти в свою чергу будуть спрямовуватися в економіку України з метою отримання інвестиційного прибутку.

В період постійного реформування та розвитку нашої держави, що відбуваються на даний час, ця система є важливою, тому реформа є нагальною та вимагає якнайшвидшого запровадження. Коли накопичувальна система

почне функціонувати, учасник накопичувальної системи матиме право отримати довічну пенсію або одноразову виплату до пенсії у межах солідарної системи.

В процесі реформування пенсійної системи багато країн висувають такі критерії її ефективності: достатність, надійність, фінансова стійкість, соціальна справедливість та ін. Щодо ефективності реалізації пенсійної системи України в умовах реформування вітчизняні вчені мають неоднозначне ставлення. Коли говорити про деякі проблеми пенсійного забезпечення, то на думку О.А. Линдюк: «В існуючому пенсійному забезпеченні принцип страхування реалізується не повною мірою і, по суті, має адміністративно-розподільчий характер та не забезпечує залежності розміру пенсій від розміру сплачених внесків» [62]. Крім того, не забезпечується зв'язок між трудовою діяльністю співробітника і розміром його пенсії, немає зацікавленості працівника у поповненні пенсійного бюджету [62]. Подібної думки, притримується М.М.Шумило. Він зазначав, що пенсійне законодавство кілька разів зазнало суттєвого реформування, проте і до форми, і до суті таких новозмін є кілька застережень. Основним із головних недоліків попередніх реформ пенсійного забезпечення була хибність вибору форми її реалізації [97, с.120]. Таким чином, «накопичувальна система» – це поєднання певних елементів солідарної системи забезпечення пенсіонерів і системи приватного пенсійного забезпечення. Зараз «накопичувальна система» передбачена українським законодавством, але її реалізація відкладається через ряд соціально-економічних, політичних питань [97, с.121]. Тобто, другий рівень пенсійної системи мав стати ядром пенсійної реформи 2017 року. На той час планувалося, що обов'язкові накопичувальні пенсії появляться в Україні з 2019 року, проте ситуація так і не зрушила з місця, в тому числі через народних обранців, які так і не змогли визначитися з єдиною концепцією пенсійної реформи.

Ще одна прогалина – закони, що розширюють повноваження Національної комісії з нагляду за недержавними пенсійними фондами до

останнього не були прийняті попереднім складом Верховної Ради (Нова Рада вже розпочала надолужувати згаяне). «Накопичувальна система» передбачає собою обов'язкову участь громадян України віком від 18 до 35 рр., а також добровільну участь для осіб, старших 35 років. Гроші, які накопичуватимуться на пенсійних рахунках громадян України, будуть їх власністю. Кожен громадянин може скористуватись ними, якщо досягне пенсійного віку, чи у випадках передбачених вітчизняним законодавством, раніше цього терміну, наприклад у випадку настання інвалідності, переїзду за кордон, як постійного місця проживання [87]. Відсоткова ставка внесків збільшуватиметься поступово на 1% щорічно починаючи з 2% до 6%, при цьому буде здійснений перерахунок пенсійних внесків між роботодавцем і особою, яка застрахована. Раніше планувалося запровадження накопичувальної системи пенсійного страхування орієнтовно 2019 р. [87].

Проте на практиці, на жаль, ця система є не реалізованою на державному рівні. Існуюче пенсійне забезпечення з теоретичної точки зору полягає в тому, що фіксована частина внесків до Пенсійного фонду України буде спрямована «в державний Накопичувальний пенсійний фонд України. Такі внески будуть мати індивідуальний характер і будуть враховуватися на персоніфікованих пенсійних рахунках. Гроші, які будуть накопичуватися на індивідуальних персональних пенсійних рахунках громадян, вважатимуться їхньою власністю». Громадяни зможуть скористатися ними у випадку досягнення пенсійного віку або, в певних ситуаціях, як у ситуації інвалідності чи інших випадках, що передбачені у нормативно-правових актах, раніше передбаченого терміну. Накопичувальні фонди мають інвестуватися в економіку з метою захисту їх від інфляції та інших негативних явищ, одержання інвестиційного доходу, забезпечення необхідних потреб держави в джерелах фінансування довготермінових інвестиційних проектів. Все це має сприяти загальному економічному зростанню України [75].

Управління пенсійними коштами реалізують спеціальні компанії по управлінню активами, які обрані на конкурсній чи тендерній основі. Пряме

заощадження, зберігання пенсійних активів здійснює зберігач - банківська установа, вона буде контролювати використання таких коштів. Гроші, які будуть враховуватися на персональних накопичувальних пенсійних рахунках, будуть власністю цих громадян. Люди матимуть право скористатися ними при досягненні конкретного пенсійного віку або, в певних випадках, раніше цього терміну.

Надходження з Накопичувального пенсійного фонду України мають здійснюватися допоміжним чином до солідарної пенсії одноразово або довічно. За державне регулювання накопичувальної частини пенсійної системи України, як відзначалося вище відповідають такі державні регулятори як Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку (ДКЦПФР), Національний банк України (НБУ), Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг України (Держфінпослуг). Проте, на сьогодні Національний Банк самоусунувся від участі в управлінні і контролі ринку накопичувального забезпечення пенсії, а Держфінпослуг та ДКЦПФР не узгоджують свої позиції з багатьох актуальних питань. Тому необхідно спільно приймати нормативно-правові акти, адже це породжує додаткові проблеми. У зв'язку з цим, варто погодитися з А.О. Нечай, що можна сформувати єдиний державний орган, який мав би виконувати та контролювати реалізацію державної політики у галузі накопичувального пенсійного забезпечення, а водночас сприяв би вірному розвитку новоствореної системи [71, с.10]. При цьому всьому, він би опікувався і захистом законних інтересів платників недержавних пенсійних фондів. Логічно, що за сферою компетенції таким органом повинно виступити Міністерство праці та соціальної політики України. Адже воно здійснює, у тому числі, завдання контролю за проведенням пенсійної реформи.

З метою втілення у життя обов'язкової накопичувальної пенсійної системи, а також щоб вона стала ефективним інструментом соціального захисту громадян, потрібна практична реалізація пенсійної реформи. Вона містить політичні, соціальні, економічні, та фінансові складові.

Вирішення означеного питання неможливе без цілісного підходу, коли темпи і параметри реформи повинні бути узгоджені з темпами соціально-економічного розвитку держави, реформами рівня добробуту життя і доходів населення, розвитком фондового ринку, податкової реформи. У зв'язку з цим втілення її у сучасних реаліях насамперед потребує управлінського впливу держави на політичну сферу.

Таким чином, ідея запуску 2-го рівня пенсійної системи полягає в тому, щоб людина, поки працює, забезпечила би себе пенсією в майбутньому. Цієї пенсії має бути достатньо для гідного життя. При цьому «солідарна система, яка працює сьогодні за законом «працюючий платить за пенсіонера», залишиться і надалі, але не буде єдиним або основним для пенсіонерів джерелом засобів до існування. Можна додати до переваг цієї системи і те, що вона дасть змогу:

- не залежати від держави, людських факторів та законів;
- забезпечити індивідуалізацію та персоніфікацію накопичених грошових коштів;
- забезпечити поділ розмірів пенсій залежно від накопичень людини;
- забезпечити передачу коштів, облікованих на персональному пенсійному індивідуальному рахунку, спадкоємцями застрахованого;
- збільшити ефективність управління системою пенсійного забезпечення через передачу недержавним компаніям функції управління пенсійними активами;
- і зрештою, відкладені на пенсію кошти можна інвестувати, наприклад, у цінні папери, акції, золото, нерухомість, поставити на банківські рахунки, а це дозволить підвищити купівельну спроможність валюти.

Третій рівень – система добровільного приватного пенсійного забезпечення. Система недержавного забезпечення впроваджується і в нашій країні не надто успішно [97, с.221]. Проте, пільги з оподаткування є і у нас. Працедавці на даний час не прагнуть відраховувати гроші до цих фондів через відсутність, інформації щодо їх діяльності.

Більшість громадян не поінформована, а службовці, які безпосередньо контролюють ці питання на підприємстві, поки недостатньо готові до роботи в цьому напрямку. Розробка і реалізація своїх пенсійних програм і створення власних приватних пенсійних фондів допоможе подолати досить високий рівень розчарування до недержавних фінансових структур.

Важливим законодавчим актом, у який не були внесені зміни протягом останніх років після їх прийняття і підписання, є Закон України «Про недержавне пенсійне забезпечення» від 9.07. 2003 р. № 1057-IV [14]. Навряд чи це можна пов'язувати з бездоганною підготовкою тексту цього Закону. «Ті, для кого він адресований, не побачили в ньому своєї вигоди: занадто складні формулювання, занадто завуальовані переваги системи» [47].

Суспільство не було готове до сприйняття цього Закону після певних потрясінь, пов'язаних з трастами, шахрайством з ваучерами та компенсаційними сертифікатами. Тому на даний момент не можна назвати цей законодавчий акт «працюючим». Але останнім часом громадська думка змінилася, вже немає людей, які в усьому покладаються на вітчизняну державну систему забезпечення пенсій. Наскільки держава дбатиме про пенсіонерів, і якою буде державна пенсія – нікому не відомо.

Тим не менше, брати участь в цьому задумі, можуть як юридичні, так і фізичні особи, піклуючись про майбутню пенсію своїх працівників. Роблячи такі внески, вони також вони мають право отримувати податкові пільги. У приватному пенсійному забезпеченні розмір пенсії залежить також від внесків на користь бенефіціара, що робить він (або його роботодавець), терміну накопичення та інвестиційного прибутку, що постійно надходить на ці внески. Діяльність з керування активами НПФ вважається ефективною, а також визначається законодавством про фондовий ринок та цінні папери і відповідно ліцензується. Пенсійні фонди можуть бути таких видів: «Відкритий Пенсійний фонд» – НПФ, членами якого можуть бути фізичні особи незалежно від місця та характеру їх праці. «Корпоративний Пенсійний фонд» – НПФ, основоположником якого є одна або кілька юридичних осіб - працедавців і до

яких можуть приєднуватися платники роботодавці [71]. Учасниками цього фонду можуть бути тільки фізичні особи, які перебувають у трудових відносинах з працедавцями засновниками та працедавцями - платниками цього фонду. «Професійний Пенсійний фонд» – НПФ, засновниками або засновником якого є об'єднання фізичних осіб, об'єднання юридичних осіб роботодавців, включаючи професійні спілки чи фізичні особи, пов'язані з цим фондом за родом своєї діяльності [81]. Членами такого фонду можуть бути тільки фізичні особи, які також мають до нього стосунки за родом своїм професійної діяльності, визначеному у статуті фонду. Отже, недержавні пенсійні фонди – це інструмент пенсійного накопичення, де є можливість самостійно впливати на розмір своєї майбутньої пенсії.

ВИСНОВКИ ДО I РОЗДІЛУ

Таким чином, пенсійна система завжди залишається основою, складовою системи соціального забезпечення через низку соціальних гарантій, а також важливим чинником, який безпосередньо впливає на стан економіки країни. Соціальна та економічна роль пенсійного забезпечення у сучасному соціумі визначається надійністю та стабільністю пенсійного забезпечення, яке є основою соціальної та економічної стабільності держави. Завданням вітчизняної системи є утримання соціальних стандартів і приведення їх до стандартів Європейського Союзу та Міжнародної організації праці.

Зародження елементів функціонування пенсійної системи відбувається на українським теренах ще у XVII-XVIII ст. У XX ст. відбувся процес створення законодавчої та організаційно-технічної основи пенсійної реформи. Потужною фінансовою та соціальною інституцією в державі став Пенсійний

фонд України, сформувалися його організаційний, інформаційний та кадровий потенціали.

На сучасному етапі стоїть проблема продовження роботи зі створення інституційних компонентів накопичувальної системи загальнообов'язкового пенсійного страхування, які необхідні для запровадження другого та третього рівнів пенсійної системи. «Патерналістська» модель пенсійного забезпечення, яка вкоренилася в Україна за останні десятиліття, стала основним гальмом до реалізації нових етапів реформи. Проте ряд факторів (демографічна криза, старіння населення, дефіцит Пенсійного Фонду України та ін.) робить цей процес незворотнім. Крім того, досвід передових європейських країн показав високу ефективність накопичувальної системи, адже вона ініціює вихід економіки з тіні, а також стимулює громадян до продуманих власних відкладень заощаджень на майбутнє.

РОЗДІЛ II

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

(на прикладі роботи Сторожинецького сервісного центру Головного управління Пенсійного фонду в Чернівецькій області)

2.1. Інфраструктура пенсійного забезпечення в Україні

Розвиток пенсійної системи, перш за все, потребує координації держави, її впливу у таких сферах діяльності:

- інституціональній (розвиток нормативно-правової бази, виокремлення окремих суб'єктів та інституцій у процесі функціонування системи);
- соціальній (проведення інформаційно-просвітницької роботи серед населення щодо прав і обов'язків учасників пенсійної системи, підвищення обізнаності громадян у питаннях пенсійного забезпечення, подолання недовіри до приватного сегмента пенсійної системи тощо);
- фінансово-економічній (фондового ринку, розвиток економіки, підвищення надійності інвестиційних інструментів для пенсійних фондів та ін.)

Через це важливим кроком на шляху теоретичного розуміння проблеми пенсійного забезпечення є використання поняття «інфраструктура пенсійної системи», тому що комплексне системне дослідження пенсійної системи проблематичне без аналізу її інституціональної інфраструктури [52]. Остання сукупністю інституцій, що забезпечують її функціонування. Останнім часом простежується тенденція з розширення складу інституціональних елементів, насамперед, за рахунок управлінсько-організаційних, фінансово-кредитних інститутів та економіко-правових. Поряд з цим, поряд із економічним аспектом

розвитку інфраструктури, значна увага приділяється правовим, соціально-психологічним та політичним проблемам

Пенсійна система як складна система перебуває та розвивається в постійно мінливому внутрішньому та зовнішньому середовищі. Інституційний розвиток пенсійної системи – це зміна її інституціональної структури, що призводить до підвищення її ефективності. Дослідники підкреслюють, що «інституціональна рецесія передбачає таку зміну інституціональної структури, яка призводить до зниження ефективності пенсійної системи. Відмінною особливістю інституціональної інфраструктури пенсійної системи в Україні є тісний взаємозв'язок формальних та неформальних інститутів, що розкривають національну специфіку функціонування правового, економіко-організаційного та господарського устрою суспільства». [54, с.113]

У структурі пенсійної системи інститути набувають окремих важливих рис, зумовлених особливістю суспільних, економічних, і політичних у цій сфері. Важливе значення мають інститути, що забезпечують не тільки дії окремих груп взаємовідносин, але й ті, що регламентують коопераційні відносини, наприклад, у середині кожної з груп. Основним документом в Україні, який сформулював формальні інститути пенсійної системи, є закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [7], який передбачає регулювання всіх важливих відносин у даній сфері діяльності виключно законодавчими актами. Розвиток складових пенсійної системи неможливий без взаємодії з іншими важливими органами:

- оподаткування (кошти для виплати пенсій проходять як соціальні податки);
- інвестицій (недержавні пенсійні фонди дають можливість сформувати накопичувальну базу пенсійної системи);
- демографії (уможлиблює визначення головних орієнтирів для ефективного існування пенсійної системи) [7].

З урахуванням відзначеного можна надати визначення інституціональної матриці пенсійної системи, як впорядкованої системи зв'язків, соціальних норм, процедур та суспільних цінностей, що задовольняють потреби суспільства у пенсійному забезпеченні. На практиці, що склалася, пенсійна система переважно розглядається як основна складова соціальної сфери. Разом з тим, вона також є складовою частиною фінансової системи країни та регулюється відповідними інструментами. Тому варто погодитися із твердженням О. Ковалю, що «інфраструктура інститутів пенсійної системи певним чином є складовою інституціональної інфраструктури системи фінансів, тому логічно припустити, що при її вивченні можна застосувати метод аналогій» [54, с.66].

Проведемо більш детальний аналіз організаційної інфраструктурної складової пенсійної системи, в якій виділяють дві групи елементів: управлінську та обслуговуючу.

Управлінська складова пенсійної системи є переліком інституціональних одиниць, «які виконують функції управління у сфері державних фінансів і регуляторної діяльності щодо інституцій фінансового та страхового ринків і ринку фінансових послуг, а також фінансових служб галузевих міністерств, відомств, підприємств і установ» [58, с.23].

Обслуговуюча складова містить дві групи інституціональних одиниць, що виконують посередницькі функції у фінансовій сфері та допоміжні на ринку цінних паперів. Допоміжні завдання на ринку цінних паперів виконують депозитарії, реєстратори, клірингові центри тощо. Також до них належать і юридичні особи, які не є фінансовими за суттю своєї діяльності і надають послуги різним суб'єктам в сфері фінансової діяльності: консалтингові й аудиторські рейтингові та аналітичні агенції, інформаційні фірми, бюро кредитних історій, ріелтерські контори тощо. Що стосується бюро кредитних історій, то розвиток цих установ регламентується законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» [62]. При аналізі інституціональної частини інфраструктури пенсійної системи С.Лондар пропонує розглядати суб'єктний

склад і класифікаційні ознаки [64, с.48]. Щодо суб'єктного складу, то її складова є сукупністю інституцій, які забезпечують функціонування фінансів в окремих сегментах пенсійної системи, а також поза нею. До її складу доцільно внести розпорядчу та контрольно-ревізійну складову. Перша складова здійснює рух усіх складових фінансів: підприємств, домогосподарств та державних установ. До складу розпорядників державних коштів можуть входити органи управління Пенсійного фонду України і фондами соціального страхування, Міністерство фінансів, органи управління державними цільовими фондами, Державне казначейство, тобто одиниці, що забезпечують функціонування державних коштів, міжнародні фінансові відносини держави та ведуть контроль фінансових ресурсів на рівні макроекономіки країни [101, с.72].

Контрольно-ревізійна частина забезпечує контроль і нагляд за рухом фінансів складової розпорядчої. Органи державного управління (контрольно-ревізійна служба, Державна фіскальна система України, Рахункова палата) віднесені до складу контрольної складової пенсійної системи, адже виконують загально-наглядові функції. Контроль, регулювання і нагляд з боку держави мають бути однаково жорсткими, як для участі приватного пенсійного фонду у системі обов'язкового пенсійного страхування, так і щодо компаній недержавного пенсійного фонду та зі страхування життя, які беруть участь у добровільному пенсійному забезпеченні [39]. В складі інфраструктурної складової пенсійної системи є державні регулятори, що здійснюють контрольно-регуляторні функції відносно суб'єктів інфраструктурної складової (НКЦПФР, НБУ, Нацкомфінпослуг) і незалежних організації. Останні організації є неприбутковими об'єднаннями фінансових установ, завдання яких – захист інтересів своїх членів та інших членів фінансових ринків. У підсумку, можна сказати, що інфраструктура пенсійної системи – це сукупність недержавних і державних одиниць, основним видом діяльності яких є забезпечення чи сприяння забезпеченню обліку, збирання, адміністрування пенсійних внесків, управління

пенсійними активами і здійснення пенсійних виплат, а також – здійснення нагляду та регулювання у цій сфері [54, с.111].

Аналіз процедур і механізмів у пенсійній системі дозволяє згрупувати сукупність суб'єктів інфраструктури за такими групами: регуляторна, фінансово-інвестиційна, допоміжна та обслуговуюча.

Регуляторна інфраструктура – це сукупність державних і недержавних інституційних одиниць, що виконують нагляд за обліком, збиранням, адмініструванням пенсійних внесків, управлінням пенсійними активами, реалізацією пенсійних виплат, за дотриманням законодавства. До неї входять інституціональні одиниці, які не надають фінансових послуг, але здійснюють контрольні-наглядові функції, встановлюючи правила гри. Це – НБУ, НКЦПФР, СРО і Нацкомфінпослуг за видами професійної діяльності.

Фінансово-інвестиційна складова складається із інституційних одиниць – ощадно-контрактних посередників. Вони здійснюють виплати та збір пенсійних внесків, внаслідок цього на них покладаються всі інвестиційні ризики. Отже, функціональна складова пенсійної системи – це сукупність інституціональних одиниць, що здійснюють збирання пенсійних внесків та надають пенсійні виплати, і складається із інституційних інвесторів. Закон України «Про цінні папери та фондовий ринок» вказує, що «інституціональними інвесторами є недержавні пенсійні фонди, страхові компанії, які здійснюють операції з фінансовими активами в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – також за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів» [86, с.177]. Тобто, інфраструктура пенсійної системи – це сукупність інституціональних одиниць, обслуговуюча діяльність яких полягає у обліку, адмініструванню пенсійних внесків, а також – управлінні пенсійними активами.

Таку інфраструктуру створюють одиниці, які, виконуючи норми законодавчо-нормативної бази, надають послуги суб'єктам функціональної

інфраструктури (чи безпосередньо донору та фінансовому акцептору, тобто особам, які здійснюють операції від свого імені). При цьому, вони не носії інвестиційних ризиків. Ця група має дві підгрупи: учасники фондового ринку та інші фінансові установи.

Допоміжна структура пенсійної системи – сукупність інституціональних одиниць, основний вид її діяльності – сприяння забезпеченню обліку, збирання, адміністрування пенсійних внесків і управління пенсійними активами. Допоміжна інфраструктура містить також в собі суб'єкти, що не беруть безпосередньої участі в процесі залучення та інвестування фінансового ресурсу, обмежуючи свою роботу переважно інформаційно-консалтинговими послугами [92]. Також вони не є носієм інвестиційних ризиків. До складу допоміжної структури входять інституціональні одиниці, які, як правило, не мають статусу фінансових установ, проте надають учасникам ринку послуги, опосередковано чи прямо пов'язані із залученням і розміщенням грошових активів: інформаційні агентства, аудиторські фірми, рейтингові агентства, консалтингові компанії, актуарії, оцінювачі, страхові брокери, бюро кредитних історій, перестрахові брокери, агенти адміністратора НПФ, страхові агенти, аварійні комісари тощо. Класифікація суб'єктів структури пенсійної системи за організаційно-правовим статусом - дуже важлива складова для розуміння механізмів залучення і розміщення грошових коштів, а отже, і ризиків, пов'язаних з їх функціонуванням. Насамперед, це стосується складових структури пенсійної системи. За подібною ознакою суб'єкти пенсійної інфраструктури поділяються наступним чином:

- фізичні особи-підприємці та власне фізичні особи
- юридичні особи із повним статусом;
- юридичні особи із обмеженим статусом
- відокремлені підрозділи у складі юридичної особи [50, с.95].

На відміну від юридичних осіб із повним статусом, одним органом управління недержавного пенсійного фонду є Рада фонду. Діяльність від імені цього фонду та в інтересах його членів здійснюють адміністратор недержавного

пенсійного фонду і компанія з управління активами. Окремі підрозділи у складі юридичних осіб – це структури, створені у складі інституціональної одиниці, що не є суб'єктом інституціональної інфраструктури, проте надають такій особі послуги, що є перевагою суб'єктів інституціональної інфраструктури. Подібними відокремленими підрозділами можуть стати внутрішній реєстроутримувач і відповідний структурний підрозділ, утворені одноосібним засновником корпоративного пенсійного фонду у разі ухвалення рішення про самостійне адміністрування фонду.

Фізична особа-підприємець – це людина, зареєстрована в установленому порядку як суб'єкт підприємницької діяльності. Це – людина, яка є учасником цивільних відносин. Класифікація суб'єктів пенсійної структури за варіативністю надання послуги є важливою для дослідження, адже сприяє більш чіткому усвідомленню щодо можливого переліку ділових партнерів, напряму маркетингових зусиль, особливостей та переліку ризиків, які супроводжують діяльність суб'єктів інституційної інфраструктури. «За такою ознакою вся сукупність інституціональних одиниць може бути поділена на такі групи:

- інституціональні одиниці, які надають послуги виключно іншим інституціональним одиницям (компанії з управління активами, адміністратори НПФ, біржі, страхові агенти, агенти адміністратора НПФ тощо);

- інституціональні одиниці, які надають послуги іншим користувачам (недержавні пенсійні фонди, страхові брокери, актуарії та ін.);
- інституціональні одиниці, які надають послуги іншим інституціональним одиницям та іншим користувачам (банки, торговці цінними паперами, реєстроутримувачі, зберігачі, інформаційні агентства, рейтингові агентства, аудиторські фірми тощо)» [54, с.89].

Всі перелічені вимоги і розгалужена інфраструктура пенсійної системи спрямовані на забезпечення потрібного рівня захисту пенсійних заощаджень і прав застрахованих осіб у системі пенсійного страхування.

Зважаючи на вище зазначене, стверджуємо, що інститути пенсійної системи регламентують, перш за все, відносини між державою, працівниками та роботодавцями щодо формування та використання спеціалізованого фонду фінансових ресурсів з метою ефективного забезпечення грошовими коштами застрахованих осіб в випадку досягнення пенсійного віку, настання інвалідності чи смерті. Окрема роль при цьому належить тим нормам та правилам, які забезпечують активну участь громадянського суспільства. Узагальнюючи відзначене, слід підкреслити, що структура пенсійної системи багато у чому залежить від ступеня соціалізації країни, насамперед, соціальної самосвідомості людини.

2.2. Оцінка якості надання послуг у сфері пенсійного забезпечення громадян

Без сумніву, важливою складовою реалізації пенсійної реформи в Україні є забезпечення належного рівня обслуговування громадян. Зважаючи на велику кількість пенсіонерів, а також тих, хто найближчим часом має вийти на пенсію, існує необхідність оперативного та якісного інформування громадян для отримання повної інформації з нагальних проблем. Підкреслимо, що у перелік осіб, які зацікавлені у наданні актуальної інформації, входять також приватні підприємці, платники єдиного страхового внеску, працюючі різних професій, безробітні.

Координатором реалізації пенсійного забезпечення в нашому регіоні є Головне управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області (м. Чернівці). На місцях важливу інформацію можна отримати з відділів обслуговування громадян (сервісних центрів): Вижницького, Герцаївського, Глибоцького, Заставнівського, Кельменецького, Кіцманського, Новоселицького, Новодністровського, Путильського, Сокирянського, Сторожинецького, Хотинського.

Дуже важливо, що більшість послуг Пенсійного фонду України кожен громадянин і роботодавець може сьогодні отримати в електронній формі через особистий кабінет на веб-порталі електронних послуг Фонду. Даний вид послуг розширив свій перелік після початку коронавірусної епідемії, а це в умовах загрози захворювання є більш безпечно. Серед послуг, які можуть надати сервісні центри, відзначимо:

- «подання заяв на призначення і перерахунок пенсій;
- електронна взаємодія з Фондом з питань призначення та перерахунку пенсій;
- подання заяв про внесення змін до електронної пенсійної справи;
- оформлення пенсійного посвідчення;
- доступ до електронної пенсійної справи (для пенсіонерів);
- подання сканованих копій трудової книжки, інших даних для оцифрування трудової діяльності;
- перегляд та отримання відомостей про виплачену заробітну плату, сплачені страхові внески, набутий страховий стаж;
- формування в електронному вигляді довідок та/або витягу з реєстру застрахованих осіб з використанням перевірочних кодів;
- перегляд електронних лікарняних в Електронному реєстрі листків непрацездатності;
- внесення/зміни/уточнення даних в реєстрі застрахованих осіб;
- послуга «пенсійний калькулятор» - проведення прогнозного розрахунку майбутньої пенсії;
- подання запитів для підготовки в паперовій формі довідок, інших документів, які заявник одержить під час особистого звернення до органів Фонду;
- дистанційний запис на прийом в сервісні центри;
- заповнення аплікаційних форм для подачі заяв, скарг, пропозицій, запитів в електронній формі тощо;
- одержання та перегляд повідомлень від Фонду;

- отримання інформації про стан опрацювання звернень до Фонду;
- замовлення послуги інформування за допомогою СМС-повідомлення» [4].

Доступ до електронних сервісів Фонду також можна отримати через мобільний додаток “Пенсійний фонд”, який є в Google Play та AppStore. Крім того, завершується інтеграція сервісів Пенсійного Фонду з мобільним додатком ДІЯ.

Широкий спектр надання електронних послуг для пенсіонерів та зацікавлених осіб ставить логічні запитання щодо електронної компетентності клієнтів цих установ. Адже відомо, що ступінь володіння цифровими технологіями у зрілому віці не завжди задовільна. У зв’язку з цим нами проведено анкетне опитування клієнтів Сторожинецького сервісного центру з метою вивчення, по-перше, ступеня якості надання послуг працівниками Пенсійного Фонду, по-друге, здатність потенційних та реальних пенсіонерів користуватись електронними послугами, а відтак і вироблення практичних рекомендацій щодо оптимізації цієї роботи. Опитування проводилося у м. Сторожинець по вул. Небесної Сотні, 2 біля приміщення відділу обслуговування громадян. Респондентам пропонувалося добровільно і за бажання анонімно дати відповіді на питання щодо поінформованості та рівня задоволеності надання послугами. Загалом було опитано 36 респондентів віком від 57 до 76 років (текст анкети додається). За соціальним статусом опитані були пенсіонери (55 %), підприємці (5 %), студенти (5 %), робітники (10 %), службовці (15 %), представники громадських організацій (5%), безробітні (5 %).



Відносно мети консультації, то більшість клієнтів (65 %) сервісного центру хочуть дізнатися розмір своєї пенсії та загальну кількість трудового стажу. Тобто, це громадяни, які отримали можливість найближчим часом вийти на пенсію. Менша частина громадян (22 %) – працюючі на пенсії особи, які планують здійснити перерахунок виплат і цікавляться, наскільки вони збільшилися порівняно з попереднім періодом. Решта опитаних респондентів цікавилися специфікою нарахування виплат, уточнювали дані, консультувалися щодо особистих проблем.

Актуальним для нас стало питання щодо рівня обізнаності діяльності сервісного центру. Переважна більшість респондентів (60 %) має загальні уявлення щодо видів послуг, які надаються та їх специфіки. Інша частина (24 %) має чітку уяву про процедуру та спектр надання послуг, адже консультувалася не вперше. Решта громадян взагалі відвідували установу вперше, в зв'язку з чим не були обізнаними з процедурою отримання інформації.

Пізнавальним в даному контексті є аналіз ступеня цифрової компетентності клієнтів сервісного центру. Під цифровими компетенціями ми розуміємо сукупність знань, здібностей, особливостей поведінки і характеру, які необхідні для того щоб людина могла використовувати комп'ютерні та цифрові технології для досягнення цілей у особистому чи професійному житті. Адже розвиток

цифрових навичок є однією з найважливіших умов розвитку цифрового ринку будь-якої країни. Це прямо або опосередковано пов'язано з усіма сферами функціонування суспільства та економіки. Такі цифрові навички також вважаються вихідною рамковою умовою для розвитку усіх інших пріоритетів у сфері гармонізації цифрових ринків країн Європейського Союзу та Східного Партнерства. Зрозуміло, що особливої занепокоєності набуває цифрова компетентність зрілих людей, які гірше за інших орієнтуються у широкому спектрі сучасних інформаційних послуг. Таке занепокоєння підтверджується і даними опитування: понад 73 % респондентів взагалі не користувалися даними Інтернет порталу сервісного центру. Тільки 11 % підтвердили, що почерпнули актуальну інформацію із сайту сервісу і вона виявилася для них важливою. Решту респондентів вказують на те, що виставлена там інформація є або неактуальною, або застарілою. Таким чином, існує проблема в імплементації та удосконаленні просвітницької роботи органів державної влади та місцевого самоврядування щодо залучення осіб похилого віку до користування даними консультаційних центрів Пенсійного Фонду.

З метою виявлення ступеня ознайомлення громадян із роз'яснювальними матеріалами на стендах установами задане питання: «Чи задовольняє Вас інформація, розміщена на офіційних стендах підрозділу обслуговування громадян головного управління?». Близько 2/3 опитаних громадян або дали повністю ствердну, або частково ствердну відповідь. Інші особи пенсійного віку негативно відгукнулися про інформаційні матеріали, розміщені на стендах. Результат опитування поки підтверджує: поки що основним джерелом для отримання інформації для осіб похилого віку є наочні матеріали, розміщені безпосередньо в приміщенні сервісного центру.

Наступні два питання анкети ставились з метою оцінки якості надання послуг працівниками консультаційного центру. Тому тут пропонувалося обрати час тривалості очікування громадянами на прийом, а також час, протягом якого їх консультували відповідальні працівники. Загалом ситуацію можна

охарактеризувати як позитивну оскільки понад 70% мешканців громади очікували на консультацію до півгодини (20 % до 10 хвилин). Найбільший час очікування, запропонований в анкеті (2 год) не обрав ніхто, 10 % респондентів очікували близько години. Подібна ситуація позитивного характеру спостерігається і щодо аналізу часу надання консультаційних послуг. Абсолютна більшість громадян (90 %) була проконсультована протягом 30 хвилин і менше. Решта опитаних затрималися у консультаційному центрі до години, що було зумовлено необхідністю подання ними додаткових довідок, виписок та інших документів.



Ключовим питанням анкети стала інформація щодо ступеня задоволеності громадян якістю отриманих послуг. Близько 55 % громадян або повністю, або частково задоволені якістю отриманої послуги, що дало можливість вирішити актуальні для них питання. Решта громадян не отримали послугу, причому 12 % не отримали її без належного пояснення причини. Останній факт говорить про те, що існує реальна проблема для майже кожного десятого відвідувача, який є абсолютно незадоволеним рівнем надання адміністративних послуг.



Наступне питання анкети «З якими з перелічених нижче випадків неналежного ставлення з боку працівників підрозділу обслуговування громадян головного управління Ви зустрічались особисто (заповнюється обов'язково)». Вона для нашого дослідження є одним з головних, оскільки дасть можливість згрупувати недоліки у роботі сервісних центрів та запропонувати шляхи покращення їх діяльності. Власне, це і є важливою практичною складовою нашого дослідження. Загалом ситуація виглядає наступним чином:

А) за отриманням послуги довелося звертатись декілька разів до різних працівників (23 % респондентів);

Б) недоступність для зв'язку “гарячих” телефонних ліній (5 %);

В) неможливість потрапити на прийом до працівника (в т.ч. до керівника та/або його заступників) (14 %);

Г) наявність протягом робочого часу нічим не регламентованих технічних перерв (5 %);

Д) відсутність протягом 30 хв. і більше працівника на своєму робочому місці (15 %);

Е) порушення вимог антикорупційного законодавства, опишіть випадок (0);

Є) *інше, опишіть випадок* (2 опитаних респонденти (5 %) вказали на затягування часу працівниками сервісу під час надання послуги, оскільки вони в цей час розмовляли по телефону (перший випадок) спілкувалися з родичами, які їх відвідали на роботі (другий випадок);

Ж) з вище переліченими випадками не стикався(лась) (35 %).



Описаний результат опитування даного питання свідчить, що не зважаючи на високий показник задоволених роботою працівників (понад третина опитаних), є суттєві проблеми, які можна вирішити та покращити рівень надання соціальних послуг. Ці проблеми стосуються трудової дисципліни, узгодження та розподілу повноважень працівниками сервісу, відповідального ставлення керівництва до виконання своїх обов'язків.

Ще одне важливе питання стосувалося власних пропозицій опитаних громадян щодо покращення діяльності сервісного центру. Їх можна розподілити на такі групи (загалом висловили свої пропозиції 19 осіб): 1) пропозиції удосконалення системи надання послуг (не перенаправляти клієнтів від одного працівника до іншого, оновити інформаційні стенди всередині приміщення установи, встановити роботу віртуального помічника на сайті сервісу тощо); 2) пропозиції раціонального використання робочого часу (всі вони стосувалися покращення трудової дисципліни у колективі). Проте, одразу відзначимо певну

суб'єктивність, на нашу думку, тверджень респондентів щодо останньої групи зауважень, оскільки значна кількість клієнтів установи перебувала тут вперше і мала труднощі загального характеру (До кого звернутися? Де черга? Коли обід?...).

Таким чином, проведене опитування клієнтів сервісного центру дало змогу встановити:

- клієнти установи, де відбувається консультації – люди переважно пенсіонери, хоча серед них є і службовці, приватні підприємці, безробітні;

- ступінь цифрової компетенції відвідувачів, особливо осіб пенсійного віку, є дуже низьким, у зв'язку з чим вони не користуються (або мало користуються електронними додатками та наповненням сайтів органів пенсійного забезпечення); такий факт зумовлює активізацію просвітницької роботи та розширення її механізмів з метою віднайдення найбільш ефективних;

- якість роботи сервісного центру загалом можна оцінити позитивно (більшість респондентів схвально відгукнулися про рівень надання послуг) за умови усунення певних недоліків, які стосуються організації надання послуг та рівня трудової дисципліни працівників;

- окреме занепокоєння викликає час очікування на надання послуг, оскільки кілька відвідувачів чекали на консультацію майже година, а ще більше – півгодини.

2.3. Шляхи та напрями оптимізації реалізації пенсійної реформи в Україні на сучасному етапі

Очевидно, що пенсійна реформа в Україні має здійснюватися на системних засадах, які перевірені досвідом інших країн та адаптованих в українських умовах, а саме: прийнятності, соціальної справедливості, свободи вибору, розуміння та підтримки реформи широкими верствами населення;

підвищення зацікавленості і відповідальності громадян за власний добробут у старості; сприяння зростанню національних заощаджень і економічному розвитку країни; економічної обґрунтованості та фінансової здатності стійкості пенсійної системи; захищеності від політичних ризиків.

Внаслідок здійснення реформи буде запроваджено багаторівневу пенсійну систему, яка побудована на засадах солідарності поколінь, соціальної справедливості та соціального страхування. Це розширить здатність для підвищення добробуту людей зрілого віку та зміцнення потенціалу економічного зростання. Утворення адекватної ринковій економіці системи пенсійного забезпечення підвищить рівень відповідальності людей за свою долю, спонукатиме їх залишити частину зароблених коштів на старість, сприятиме швидшій адаптації до нових умов життя. Реалізація пенсійної реформи дасть можливість подолати бідність серед пенсіонерів, які все життя добросовісно трудилися і створювали національне багатство.

Практика функціонування пенсійних систем у світі засвідчує, що будь-яка солідарна система залежить від демографічних ризиків. В зв'язку із старінням населення, змінами форм зайнятості (зменшення загальної чисельності зайнятих, поширення часткової зайнятості і неформальної робота вдома) у солідарних пенсійних системах росте частина державних витрат на допомогу існуючим пенсіонерам, зростає і частка витрат на пенсію у ВВП, збільшується навантаження на членів суспільства, які працюють тощо. Ці тенденції порушили проблему фінансової спроможності та ефективності національних солідарних пенсійних систем, а також викликали об'єктивну необхідність зміщення акцентів в напрямку запровадження систем пенсійних накопичень.

Через це у зв'язку зі старінням населення і зростаючою фінансовою нестабільністю солідарних пенсійних систем у багатьох країнах, починаючи з 80-х років ХХ ст., стали змінювати окремі параметри пенсійних програм, апробуючи схеми обов'язкових базових виплат, законодавчо підвищуючи встановлений вік виходу на пенсію, зменшуючи стимули і вигоди більш

швидшого виходу на пенсію, доповнюючи їх блоками обов'язкових та добровільних пенсійних заощаджень. Другим кроком у процесі удосконалення пенсійного забезпечення в Україні, на нашу думку, має бути перехід до недержавного пенсійного накопичення. Особливий інтерес у даній сфері для України представляє практика країн Центральної і Східної Європи. Останні після переходу до вільної ринкової демократії теж постали перед проблемою неспроможності їх державних солідарних пенсійних систем працювати стабільно [32, с.180]. Головним завданням їх пенсійних реформ стало утворення недержавних пенсійних закладів, які покликані інвестувати збереження фізичних осіб для виплати їм пенсії у майбутньому.

На думку спеціалістів, на сучасному етапі розвитку пенсійної системи України теперішніх темпів розвитку системи недержавного пенсійного страхування не вистачить, щоб забезпечити громадян додатковими асигнуваннями після виходу на пенсію [32, с.181]. Головними причинами повільного розвитку системи недержавного пенсійного забезпечення є такі, як низький рівень доходів пенсійних активів; законодавче неврегулювання окремих питань функціонування ринку недержавного пенсійного забезпечення; досить низький рівень довіри громадян до недержавного пенсійного забезпечення, фінансової банківської системи; мала зацікавленість роботодавців у фінансуванні таких пенсійних програм; дуже низький фінансовий рівень можливості громадян з метою участі у системі недержавного пенсійного забезпечення.

Окрім того, досить актуальним для існування ефективної, надійної системи недержавного пенсійного забезпечення буде приведення програм добровільного пенсійного страхування у відповідність з іншими нормативними актами. Адже їх виконання регулюється окремими законодавчими актами, у відповідності до вимог Закону України "Про недержавне пенсійне забезпечення".

В контексті формування діючої недержавної пенсійної системи дуже важливим є забезпечення розробки та функціонування обов'язкових

професійних пенсійних програм для осіб окремих категорій, які зайняті на роботах з особливо важкими чи шкідливими умовами праці. Це дає право на призначення пенсії за віком на окремих пільгових умовах за вислугою років, а також з одночасним здійсненням заходів зі створення роботодавцем необхідних для здоров'я робочих місць.

Таким чином, підсумовуючи вищесказане, для здійснення стратегічних проблем пенсійного забезпечення необхідно здійснити такий комплекс заходів:

- продовжувати роботу з вдосконалення пенсійного законодавства, особливо в сфері впровадження накопичувального рівня пенсійного страхування;

- скоротити кількість пільг, створюючи конкретні пенсійні програми для працівників шкідливих або небезпечних професій. Потрібно стимулювати працедавців покращувати умови праці з метою запобігання втрати здоров'я і продовження тривалості активного періоду життя працівників, аніж давати змогу виходу на пенсію раніше встановленого віку;

- запровадити для громадян уніфіковані та прозорі правила забезпечення пенсій;

- скоротити рівень пенсійних ставок роботодавців. Це робиться замість підвищення ставки сплати збору для працівників до допустимого рівня за практикою деяких країн до 8-10%. Працівники стають вмотивованими до отримання ними достойної пенсії. Натомість роботодавці в умовах постійної зміни нормативних і соціально-економічних умов та ринкової нестабільності до цього не вмотивовані. Скорочення ставок дозволить збільшити детінізацію оплати праці;

- скасувати мінімальні гарантовані пенсії. Це стимулюватиме громадян відмовлятися від нелегальних зарплат;

- розвивати накопичувальну та недержавну систему пенсійного забезпечення. Громадяни в такому випадку зможуть самостійно відкладати кошти на забезпечену старість;

- гарантувати захист від банкрутства та зловживань цих фондів державою.

Перевагами для громадян в такому випадку будуть:

- можливість отримувати пенсію з урахуванням трудового внеску з різних джерел: з солідарної системи і частково з персонального нагромаджувального рахунку (з накопичувального фонду); можливість мати додаткові пенсійні заощадження у системі недержавних пенсійних фондів;

- на етапах формування системи недержавного пенсійного забезпечення удосконалити систему адміністрування виплат, а також послабити податковий тиск на недержавні пенсійні фонди. Також варто відкрити доступ до недержавних пенсійних фондів іноземних інвестицій, скасувати ставки оподаткування пенсійних внесків до недержавних пенсійних фондів населення при вкладенні туди коштів. Суттєво скоротити витрати Пенсійного Фонду можна за рахунок: зменшення кількості пільговиків пенсіонерів; поступового скорочення практики одночасної виплати пенсії за віком і зарплати в повному обсязі; збільшення трудового стажу, потрібного для отримання пенсії за віком тільки за умови зростання кількості робочих місць; ліквідації з Пенсійного фонду виплат, що не мають безпосереднього відношення до його функцій; - підвищення участі громадян в державній пенсійній системі. На сучасному етапі проблемою підвищення участі населення у державній пенсійній системі є його зайнятість. Окрім того, є проблеми міграційних потоків, тіньова зайнятість, масовий виїзд на заробітки за кордон та інше. Останнім часом спостерігається істотне розходження між кількістю тих, хто працює і платниками пенсійних внесків, оскільки частина працевлаштованих не бере участі у державній пенсійній системі і не сплачує внесків. Підвищення участі громадян у пенсійній системі сприятиме зростанню доходів пенсійних фондів.

- підвищення пенсійного віку. Одним із найбільш дієвих заходів щодо зниження пенсійного навантаження стає підвищення пенсійного віку, що збільшує період виплати пенсійних внесків і зменшує період виплати пенсій. У багатьох країнах пенсійний вік вже підвищений, або підвищення

заплановане, а також заплановане або проведене вирівнювання пенсійного віку чоловіків і жінок. Це зумовлено чинниками зміни соціального статусу жінок та зниження народжуваності. Проте збільшувати пенсійний вік треба лише після того, як будуть організовані нормальні умови для розвитку нових підприємств та притоку іноземних інвестицій, відбудеться зростання кількості робочих місць, у протилежному випадку це призведе до зростання безробіття;

- часткова відмова від дострокових пенсій. Процес часткової відмови від довготривалих та пільгових пенсій в Україні розпочався, законодавство передбачає переведення деяких категорій дострокових пенсіонерів у системи професійних пенсій. Потрібно відзначити, що часткова відмова від системи дострокових пенсій подібна підвищенню пенсійного віку, середній вік виходу на пенсію у такому випадку підвищиться;

- забезпечення прибутковості інвестиції нагромаджувальної частини пенсії. Прибутковість інвестицій є дуже важливим елементом, що визначає ефективність запровадження нагромаджувальної пенсії. Для пенсійної системи важливою є не номінальна прибутковість, а величина збільшення прибутковості інвестицій над рівнем збільшення заробітної плати. Накопичувальна складова пенсійної системи України вказує, що вона працює на ринкових принципах. Переваги її функціонування залежатимуть не від рішень політичного характеру, а насамперед, від ефективності праці реального сектора економіки, а також від якості організації інвестиційної діяльності. Учасники накопичувальної системи – це активні учасники інвестиційного процесу, вкладники, інвестори. Учасники пенсійного процесу – це майбутні пенсіонери, вони не тільки відкладають та зберігають кошти на забезпечену старість, але і вкладають їх в економіку. Добре збалансована пенсійна система у ринковій економіці призводить до того, що об'єм коштів, що накопичився на рахунках у момент виходу на пенсію, перевищує у декілька разів об'єм власних внесків.

Все це дозволяє зробити висновок щодо того, що накопичувальні пенсійні кошти за умови їх ефективного інвестування спроможні не тільки

зберігатися, але і збільшуватися за рахунок прибутку. Останній виникає за умов використання пенсійних коштів як ресурсу – капіталу. Значення накопичувальної системи ширше за потребу їх збереження. Процес інвестицій – невід’ємна складова накопичувальної пенсійної системи. Завдяки інвестиційному процесу фінанси майбутніх пенсіонерів перетворюються у інвестиційний ресурс, який працюватиме в економічних процесах. За допомогою таких заходів вдасться досягти істотних результатів у майбутньому: забезпечити чесну систему розподілу пенсійних коштів; сформуванати для людей можливість нагромаджувати пенсії зважаючи на власні доходи; стабілізувати пенсійну систему; дати гарантії стовідсоткової виплати пенсій зараз і в майбутньому; покращити престижність роботи працівників; детінізувати економіку, сприяти економічному зростанню та добробуту українців.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження авторка прийшла до наступних висновків.

Пенсійна система завжди залишається основою системи соціального забезпечення через низку соціальних гарантій, а також важливим чинником, який безпосередньо впливає на стан економіки країни. Соціальна та економічна роль пенсійного забезпечення у сучасному соціумі визначається надійністю та стабільністю пенсійного забезпечення, яке є основою соціальної та економічної стабільності держави. Завданням вітчизняної системи є утримання соціальних стандартів і приведення їх до стандартів Європейського Союзу та Міжнародної організації праці.

Зародження елементів функціонування пенсійної системи відбувається на українським теренах ще у XVII-XVIII ст. У XX ст. відбувся процес створення законодавчої та організаційно-технічної основи пенсійної реформи. Потужною фінансовою та соціальною інституцією в державі став Пенсійний фонд України, сформувалися його організаційний, інформаційний та кадровий потенціали.

Пенсійна система України у теперішньому вигляді працює з 2004 року та формально має три рівні пенсійного забезпечення. Але вона була започаткована ще на початку 90-х рр., зі створення сучасної незалежної України. Передбачається, що пенсійні виплати майбутнім пенсіонерам мають формуватися з трьох незалежних джерел, а це дозволить збалансувати пенсійну систему та покращити рівень життя українців у старшому віці.

Перший рівень – солідарна система, він представлений Пенсійним фондом України. Порядок, при якому пенсії нараховуються за рахунок соціальних внесків працівників, називається «солідарна пенсійна система». За кілька поколінь він став настільки звичним, що більшість людей, навіть фахівців, не уявляють можливості від нього відмовитися. Але, якщо

проаналізувати, то така система не лише не логічна, а зовсім навпаки, економічно необґрунтована й принципово нежиттєздатна в довгостроковій перспективі.

Другий рівень пов'язаний з обов'язковою накопичувальною системою. Цей рівень пенсійної системи, який забезпечує обов'язкові накопичувальні внески всіх громадян, які працюють, з'явиться в Україні не раніше 2023 р.

Третій рівень – система добровільного приватного пенсійного забезпечення. Система недержавного забезпечення впроваджується і в нашій країні не надто успішно. Проте, пільги з оподаткування є і у нас. Працедавці на даний час не прагнуть відраховувати гроші до цих фондів через відсутність, інформації щодо їх діяльності.

Зростання потреби в соціальному захисті відбувається в періоди загострення економічних проблем і соціальної напруженості в суспільстві. Залежно від економічних умов, культурно-історичних особливостей, політичної культури, розмаху суспільних рухів у різних країнах на різних етапах держава бере на себе вирішення тих або інших проблем соціального захисту населення, стабілізації суспільного розвитку. Тому підвищення рівня виплати пенсій в Україні залежить від створення належних умов взаємовигідних для усіх верств населення у сфері пенсійного забезпечення. Врахування всіх недоліків і вад системи пенсійного забезпечення України та їх вирішення дасть змогу сформувати розвинений ринок послуг з цього виду страхування.

Позитивними результатами у покращенні пенсійного забезпечення України має стати досягнення таких результатів: забезпечення фінансової стійкості та стабільності у сфері пенсійного страхування; зменшення кількості пільговиків; підвищення рівня життя пенсіонерів та впевненості у соціальному забезпеченні; зменшення пенсійного навантаження роботодавців; створення результативної системи управління пенсійними грошовими потоками; заохочення громадян до заощаджень на старість; встановлення чіткого законодавства. За умови здійснення названих вище заходів пенсійне

забезпечення в поєднанні із соціальною допомогою сформують набагато надійнішу систему захисту від бідності, ніж та, яка існує сьогодні. Проте, якщо зміни будуть запроваджені тільки в пенсійній системі, то виявлені проблеми навряд чи вдасться усунути. Пенсійна реформа має стати складовою частиною комплексної програми економічних і фінансових перетворень.

На даний час головним джерелом допомоги для 12 мільйонів українських пенсіонерів є державна пенсійна система. Вона фінансується на засадах солідарності; її координацію здійснює Пенсійний Фонд України. Участь у державній пенсійній системі є обов'язковою для тих громадян, підприємств та осіб без громадянства, які працюють за трудовими угодами або договорами цивільного права, а також для самозайнятих осіб.

Переїняття досвіду з організації соціального захисту населення в інших країн до складу яких раніше входили українські землі, стало поштовхом для реорганізації пенсійної системи. Відбувся процес створення законодавчої та організаційно-технічної основи пенсійної реформи. Потужною фінансовою та соціальною інституцією в державі став Пенсійний фонд України, сформувалися його організаційний, інформаційний та кадровий потенціали. На сучасному етапі стоїть проблема продовження роботи зі створення інституційних компонентів накопичувальної системи загальнообов'язкового пенсійного страхування, які необхідні для запровадження другого та третього рівнів пенсійної системи.

У зв'язку з необхідністю вивчення досвіду роботи органів пенсійного Фонду України на місцях нами проведено анкетне опитування клієнтів Сторожинецького сервісного центру Чернівецької області з метою вивчення, по-перше, ступеня якості надання послуг працівниками Пенсійного Фонду, по-друге, здатності потенційних та реальних пенсіонерів користуватись електронними послугами (адже більшість послуг є зараз дистанційними і можуть здійснюватися віддалено), а відтак і вироблення практичних рекомендацій щодо оптимізації цієї роботи.

Описаний результат опитування даного питання свідчить, що не зважаючи на високий показник задоволених роботою працівників (понад третина опитаних), є суттєві проблеми, які можна вирішити та покращити рівень надання соціальних послуг. Ці проблеми стосуються трудової дисципліни, узгодження та розподілу повноважень працівниками сервісу, відповідального ставлення керівництва до виконання своїх обов'язків.

Ще одне важливе питання стосувалося власних пропозицій опитаних громадян щодо покращення діяльності сервісного центру. Їх можна розподілити на такі групи (загалом висловили свої пропозиції 19 осіб): 1) пропозиції удосконалення системи надання послуг (не перенаправляти клієнтів від одного працівника до іншого, оновити інформаційні стенди всередині приміщення установи, встановити роботу віртуального помічника на сайті сервісу тощо); 2) пропозиції раціонального використання робочого часу (всі вони стосувалися покращення трудової дисципліни у колективі). Проте, одразу відзначимо певну суб'єктивність, на нашу думку, тверджень респондентів щодо останньої групи зауважень, оскільки значна кількість клієнтів установи перебувала тут вперше і мала труднощі загального характеру (До кого звернутися? Де черга? Коли обід?...).

Таким чином, проведене опитування клієнтів сервісного центру дало змогу встановити:

- клієнти установи, де відбувається консультації – люди переважно пенсіонери, хоча серед них є і службовці, приватні підприємці, безробітні;
- ступінь цифрової компетенції відвідувачів, особливо осіб пенсійного віку, є дуже низьким, у зв'язку з чим вони не користуються (або мало користуються електронними додатками та наповненням сайтів органів пенсійного забезпечення); такий факт зумовлює активізацію просвітницької роботи та розширення її механізмів з метою віднайдення найбільш ефективних;
- якість роботи сервісного центру загалом можна оцінити позитивно (більшість респондентів схвально відгукнулися про рівень надання послуг) за

умови усунення певних недоліків, які стосуються організації надання послуг та рівня трудової дисципліни працівників;

- окреме занепокоєння викликає час очікування на надання послуг, оскільки кілька відвідувачів чекали на консультацію майже година, а ще більше – півгодини.

На сучасному етапі реалізації пенсійної реформи стоїть проблема продовження роботи зі створення інституційних компонентів накопичувальної системи загальнообов'язкового пенсійного страхування, які необхідні для запровадження другого та третього рівнів пенсійної системи. «Патерналістська» модель пенсійного забезпечення, яка вкоренилася в Україні за останні десятиліття, стала основним гальмом до реалізації нових етапів реформи. Проте ряд факторів (демографічна криза, старіння населення, дефіцит Пенсійного Фонду України та ін.) робить цей процес незворотнім. Крім того, досвід передових європейських країн показав високу ефективність накопичувальної системи, адже вона ініціює вихід економіки з тіні, а також стимулює громадян до продуманих власних відкладених заощаджень на майбутнє.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1.«Про організацію формування та обігу кредитних історій» : закон України від 01.10.2011 № 1788-ХІІ. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1788-12>. – Назва з екрану.

2.Європейський кодекс соціального забезпечення [Електронний ресурс] : Кодекс, Міжнародний документ. від 16.04.1964. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_329. – Назва з екрану

3.Конституція України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.

– Назва з екрану. 96.Концепція соціального забезпечення населення України : постанова Верховної Ради України від 21 грудня 1993 року № 3758-ХІІ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://mlsp.gov.ua/ladour/control/uk/publish/article%3Bjsessionid=436C042474BD31ACF95C386454562D5B?art_id=36166&cat_id=36114 – Назва з екрану.

4.Концепція розвитку Інформаційно-аналітичних систем Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kontzeptziyarosvytku-informatziyino-analitichnuh-sistem-pensiinogo-fondu-Ukrajinu> – Назва з екрану

5.Пенсійний фонд України: офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pfu.gov.ua/pfu/control/index>. – Назва з екрану.

6.Податковий кодекс України [Електронний ресурс] : Відомості Верховної Ради України від 2011, № 13–14, № 15–16, № 17, ст.112. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>. – Назва з екрану.

7.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>.

8.Про затвердження заходів щодо реалізації Послання Президента України Л.Д. Кучми до Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України «Про основні напрями реформування системи пенсійного забезпечення населення України» на 2001-2004 роки [Електронний ресурс] : розпорядження Кабінету 213 Міністрів України від 14.12.2001 № 583-р. – Режим доступу : <http://socinform.vn.ua/npa.htm>. – Назва з екрану.

9.Про затвердження Змін до Порядку формування та подання страхувальниками звіту щодо сум нарахованого єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [Електронний ресурс] : постанова Правління Пенсійного фонду України від 22.07.2013 № 12-1. – Режим доступу: www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.

10. Про затвердження Критеріїв оцінки фінансового стану недержавного пенсійного фонду [Електронний ресурс] : розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг України від 27.06.2006 № 5945.. – Режим доступу : http://www.finger.kirv.ua/download/fsr_5945_27jun2006.pdf . – Назва з екрану.

11. Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи : закон України від 08.07.2011 № 3668-VI // Офіційний вісник ВР України. – 2011. – № 71 – С.11–14. 179.Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [Електронний ресурс] : закон України від 07.11.2012 № 2464-VI. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2464-17>. – Назва з екрану.

12. Про наукову і науково-технічну діяльність [Електронний ресурс] : закон України від 13.12.1991 № 1977-XII. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1057-15>. – Назва з

екрану.

13. Про Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» [Електронний ресурс] : указ Президента України від 12.03.2013 № 128/2013. – Режим доступу: www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.

14. Про недержавне пенсійне забезпечення : закон України від 9 липня 2003 р. № 1057-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 47-48. – Ст. 376.

15. Про основні напрями реформування пенсійного забезпечення в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 03.04.1998 № 291/98/. – Режим доступу: www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.

16. Про пенсійне забезпечення [Електронний ресурс] : закон України від 01.10.2011 № 1788-XII. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1788-12>. – Назва з екрану. 187. Про передачу органам Пенсійного фонду України функцій з призначення і виплати пенсій деяким категоріям громадян [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 02.11.2006 № 22/. – Режим доступу: www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.

17. Про підвищення рівня соціального захисту ветеранів війни та деяких інших осіб, яким виповнилося 100 і більше років [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 № 908. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/908-2012-%D0%BF>. – Назва з екрану.

18. Про підвищення рівня соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи [Електронний ресурс] : постанова КМУ від 23.11.2011 № 1210. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1210-2011-%D0%BF>. – Назва з екрану.

19. Про підвищення рівня соціального захисту найбільш вразливих

верств населення [Електронний ресурс] : постанова КМУ від 28.12.2011 № 1381. – Режим 215 доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1381-2011-%D0%BF>. – Назва з екрану.

20. Про підвищення рівня соціального захисту населення [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 23.04.2012 № 327. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1048.131.0>. – Назва з екрану.

21. Про проведення у Львівській області експерименту з призначення та виплати пенсій органами Пенсійного фонду України : указ Президента України від 20.10.1998 р. № 1156. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1156/98>. — Назва з екрану.

22. Про створення Пенсійного фонду України [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 28.01.1992 № 39. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. – Назва з екрану.

23. Про схвалення Концепції подальшого проведення пенсійної реформи [Електронний ресурс] : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.10.2009 № 1224-р. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1224-2009-%F0>. – Назва з екрану.

24. Про схвалення Стратегії розвитку пенсійної системи : розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 грудня 2005 р. № 525. – Офіційний вісник України, 2005, № 51, ст. 3205. 196. Про управління соціальним страхуванням в Українській РСР [Електронний ресурс] : постанова Ради Міністрів Української РСР від 11.02.1991 № 25. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/25-91-%D0%BF>. – Назва з екрану.

25. Про цінні папери та фондовий ринок : закон України від 23.02.2006 р. № 3480-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3480-15>. – Назва з екрану.

26. Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р. – Режим доступу : www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.
27. Стратегія розвитку пенсійної системи [Електронний ресурс] : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.12.2005 № 525-р. – Режим доступу : www.rada.gov.ua. – Назва з екрану.
- 29 Стратегія Сталого розвитку «Україна-2020» : указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5. с. 76–87.
- 30 .Бабенко А. Пенсійне забезпечення громадян – складова соціальної політики держави [Електронний ресурс]. / А. Бабенко. – Режим доступу :www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/.../12.pdf 136. – Назва з екрану.
- 31 Бакуменко В. Д. Державне управління: основи теорії, історія і практика: навчальний посібник / В. Д. Бакуменко, П. І. Надолішний, М. М. Іжа, Г. І. Арабаджи // Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. – 394 с
- 32 Бачинська О. В. Роль недержавних пенсійних фондів у системі пенсійного забезпечення / О. В. Бачинська, О. М. Кравчук // Вісник Хмельницького національного університету: наук. журн. – Хмельницьк : 2010. – № 2. – Т. 2. – С. 177–182.
- 33 Бевзенко О. В. Ефективність функціонування пенсійного фонду України / О. В. Бевзенко // Науковий вісник ЧДЕУ, 2012. – № 3. – С. 224–230.
- 12.Белоусов В. М. Підходи та моделі системи пенсійного забезпечення: міжнародний досвід для України / В. М. Белоусов // Держава та регіони. Сер. : Державне управління. – 2013. – № 2. – С. 37–42
- 34 Бондалетова Т. О. Етапи становлення системи пенсійного забезпечення України [Електронний ресурс] / Т. О. Бондалетова, А. С. Харченко // Десята Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Актуальні проблеми сучасної науки». – Режим доступу: <http://konf.org.bondsletova-to-harchenko-toharchenko-as-etagi-stanovlennya-sistemu-pensiynogo-zabezpechennya-v-ukrayini>. – Назва з екрану.

- 35 Бородіна Н. Державне регулювання у сфері пенсійного забезпечення – розвиток та основні положення / Н. Бородіна // Економіст, 2010. – № 11. – С. 26–29.
- 36 Брагін С. Недержавні пенсійні фонди на неефективному фондовому ринку: приклад України [Електронний ресурс] / С. Брагін, О. Макаренко // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 2. – С. 18–24. – Режим доступу: http://www/nbul.gov.ua/portal1/soc_gum/Vnbu/2011/_1/2011_01_13.145. – Назва з екрану.
- 37 Бурлака Н. П. Мировой опыт формирования и эволюции пенсионных систем / Н. П. Бурлака // Международный университет природы, общества и человека «Дубна», 2009. – № 1. – С. 57–65.
- 38 Буряченко О. Є. Дослідження кращих пенсійних систем світу / О. Є. Буряченко // Materiały X Międzynarodowej naukowo–praktycznej konferencji «Naukowa przestrzeń Europy - 2014» Volume 14. Historia. Politologia.: Przemysł. Nauka i studia – P. 92–95.
- 39 Буряченко О. Є. Дослідження принципів організації сучасної пенсійної системи [Електронний ресурс] / О. Є. Буряченко // Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи : матеріали VI міжнар. наук. конф. аспірантів та докторантів з державного управління (Одеса, 22 трав. 2015 р) / Нац. акад. держ.упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін.-т держ. упр., каф. держ. упр. та місц. самовряд. – Одеса, 2015. – С. 8–10
- 40 Водолажченко Д. С. Тіньова економіка сьогодні: причини та наслідки [Електронний ресурс] / Д. С. Водолажченко. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2010-1/doc/09.pdf>. 145. – Назва з екрану
- 41 Глущенко В. В. Стан та проблеми інвестиційної діяльності недержавних пенсійних фондів в Україні в умовах економічної кризи / В. В. Глущенко, І. А. Левченко // Социальная экономика. – 2010. – № 1. – С. 275–282.

- 42 Гнибіденко І. В. Пенсійна реформа в Україні: стан, проблеми, перспективи / І. В. Гнибіденко // Економіка України : Всеукр. щоміс. наук. журнал. – 2007. – № 4. – С. 4–11.
- 43 Гуменюк В. Модель пенсійної реформи: без конфліктів на користь малозабезпечених / В. Гуменюк // Економіст. – 2011. – № 2. – С. 6-7.
- 44 Дарієнко А.О. Напрямки удосконалення пенсійного забезпечення в Україні/ А.О. Дарієнко, веб-сайт. URL: http://www.nbuuv.gov.ua/e-journals/tppd/2011_8/zmist/R_2/04Darienko.pdf.
- 45 Даценко В. В. Роль пенсійного забезпечення в системі соціального захисту населення / В. В. Даценко // Наукові праці НДІ. – 2002. – №3. – С. 97–104.
- 46 Дубіна М. В. Удосконалення класифікації фінансових посередників в Україні / М. В. Дубіна [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbuuv.gov.ua/portal/natural/Vcndtu/Ekon/2009_39/25.htm
- 47 Женчик О. В. Розвиток пенсійного забезпечення та його вплив на економіку України на основі європейського досвіду [Електронний ресурс] / О. В. Женчик. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/7831/1/41.Pdf>. – Назва з екрану.
- 48 Жернаков В. В. Диференціація пенсійного забезпечення та перспективи законодавчого регулювання соціальної політики в Україні / В. В. Жернаков // Вісн. Акад. праці і соц. відносин ієдер. проф. України : наук. зб. – К. : Акад. праці і соц. відносин Федер. проф. спілок України, 2006. – № 4(37). – С. 20–27.
- 49 Загорулько І. Б. Історія розвитку пенсійного забезпечення в Україні / І. Б. Загорулько // Національний лісотехнічний університет України : наук. період. журнал. – Львів : РВВ НЛТУ України, 2005. – Вип. 15.4. – С. 372–379.
- 50 Зайчук Б.О. Загальнообов'язкове державне пенсійне страхування : [навч. посіб. стосовно студ. вищ. навч. закл.] / [Б.О. Зайчук, О.Б. Зарудний, С.Б. Березіна, В.Т. Александров, С.М. Недбаєва]. – К. : АВТ, 2005. – 244 с.
- 51 ІнститутГоршеніна:вебсайт.URL:http://institute.gorshenin.ua/news/401_рос

hti_polovina_ukraintsev.html.

- 52 Інформаційно-аналітична довідка Про деякі параметри соціального (пенсійного) забезпечення в світі [Електронний ресурс]: Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки. – К. : 2010. – 9 с. – Режим доступу: http://brc.undp.org/ua_img/publications/Dovidka_Social_payment_MLSP.pdf. – Назва з екрану.
- 53 Історія становлення державної системи соціального захисту в європейських країнах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pfu.gov.ua>. – Назва з екрану.
- 54 Коваль О. П. Перспективи впровадження загальнообов'язкової накопичувальної пенсійної системи в Україні: вплив на економічну безпеку : монографія / О. П. Коваль. – К. : НІСД, 2012. – 240 с.
- 55 Колодій А. М. Принципи права: генеза, поняття, класифікація та реалізація / А. М. Колодій. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 208 с.
- 56 Кравченко М.В. Накопичувальна пенсійна система як інструмент соціального захисту громадян / М.В. Кравченко: веб-сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2010_1/txts/10kmvszg.pdf.
- 57 Криклій В. А. Періодизація становлення національних систем пенсійного забезпечення західних країн [Електронний ресурс] / В. А. Криклій. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/6_NITSB_2010/Economics/59630.doc.htm. – Назва з екрану.
- 58 Кульков Ю. А. Формування збалансованої системи пенсійного забезпечення / Ю. А. Кульков, Р. Б. Тян // V Міжнародна науково-практична конференція аспірантів, молодих учених та науковців «Проблеми та перспективи розвитку регіональної ринкової економіки» – КІДУЕП, К. : 2010. – С. 22–24.
- 59 Левченко І. А. Зарубіжний досвід діяльності систем пенсійного забезпечення та можливості його використання в українських умовах / І. А. Левченко // Інвестиції: практика та досвід : наук. фах видання. К. : 2012. – № 8 – С. 79–82.

- 60 Левченко І. А. Недержавне пенсійне забезпечення як складова частина соціально орієнтованої моделі національно-економічного розвитку України / І. А. Левченко // Фінансово-кредитний механізм в соціально-економічному розвитку країни : матеріали Міжнар. наук. практ. конф. (Макіївка, 16-17 лют. 2011 р.) / Макіївськ. економ.-гуманит. універ. – Макіївка : Макіївський економічно-гуманітарний інститут, 2011. – Т. 2. – С. 166–167.
- 61 Левченко І. А. Формування та використання коштів недержавних пенсійних фондів в Україні : дис. на здобуття наук. ступеня канд. економ. наук : 205 спец. 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит» / І. А. Левченко; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків : 2013. – 215 с.
- 62 Линдюк О. А. Сутність пенсійної системи та її місце в забезпеченні соціальної безпеки суспільства / О. А. Линдюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://visnyk.academy.gov.ua/wp-content/uploads/2013/11/2009-4-38.pdf>. – Назва з екрану.
- 63 Лібанова Е. М. Підвищення пенсійного віку: необхідність чи вигадка лібералів? / Е. М. Лібанова // Людина і політика. – 2000. – № 6. – С. 54–61.
- 64 Лондар С. Л. Вплив фактора вікової структури населення на збалансованість пенсійної системи у довгостроковому періоді. / С. Л. Лондар, В. Й. Башко // Фінанси України – 2011. – № 10. – С. 44–58.
- 65 Лопаків В. С. Історія розвитку пенсійного забезпечення в Україні / В. С. Лопаків // Інтелігенція і влада : наук. зб. / Одес. нац. політехн. ун-т. – Одеса. : 2011. – Вип. 22 Сер.: Історія. – С. 132–138.
- 66 Луцький Р. П. Досвід реформування системи пенсійного забезпечення в країнах Європейського Союзу / Р. П. Луцький // Університетські наукові записки : наук. фах. видання Хмельницького університету управління та права. – Хмельницький, 2005. – № 4 (16). – С. 176–179.
- 67 Макаренко О. М. Державне управління пенсійним забезпеченням осіб похилого віку в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 – механізми державного управління / О. М.

- Макаренко; Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Х. : 2009. – 20 с.
- 68 Москаленко О. В. До питання про правові витоки соціального страхування населення в Україні / О. В. Москаленко // Вісник Національної академії правових наук України: наук. фах. видання. – Х : 2014. – № 2 (77). – С. 81–90.
- 69 Москаленко О. В. Основні засади загальнообов'язкового державного соціального страхування в умовах ринкової економіки : монографія / О. В. Москаленко. – Х. : Юрайт, 2013. – 400 с.
- 70 Надточій Б. Пенсійне забезпечення в Україні: історичний аспект / Б. Надточій, В. Яценко // Україна: аспекти праці : некомерційне фахове видання. – К. : 2000. – №1. – С. 8–15
- 71 Нечай А. Накопичувальна система: коли запрацює другий рівень// Уряд. кур'єр. – 2009. – 26 верес. – № 177. – С. 10
- 72 Оверчук В. С. Історичний аспект розвитку пенсійної системи в Україні [Електронний ресурс] / В. С. Оверчук, Є. В. Калюга. – Режим доступу : irbisnbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe. – Назва з екрану.
- 73 Оклей І. В. Страховий стаж, його зміст та значення в системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування / І. В. Оклей // Держава і право. Юрид. і політ. науки : зб. наук. пр.. – К. : 2006. – Вип. 32. – С. 332–338.
- 74 Ольсевич Ю. О специфике экономических институтов социальной сферы : (теоретический аспект) / Ю. Ольсевич, В. Мазарчук // Вопросы экономики. – 2005, № 5. – С. 50–64
- 75 Пенсійна реформа в Україні: дослідження суспільної думки: веб-сайт. URL:http://www.capitalmarkets.kiev.ua/download/pension_survey_22jul2010
- 76 Правовідносини у сфері пенсійного забезпечення в Україні : монографія. – К.Наука.думка, 2017. – 415 с.
- 77 Про пенсійне забезпечення : Закон України від 05.11.1991 № 1788-ХІІ. База даних «Законодавство України»/ВР України. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/go/1788-12>

- 78 Результати опитування українців про пенсійну реформу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kiev.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=245&Item. – Назва з екрану.
- 79 Ріппа М.Б. Порівняльна характеристика світових систем пенсійного забезпечення і страхування / М.Б. Ріппа // Світ фінансів. – 2007. – №1 (10). — С. 45–49.
- 80 Роенко П. Пенсійна та пільгові реформи провалені. Що далі? / П. Роенко:вебсайт.URL:<http://www.epravda.com.ua/publications/2012/01/24/313727/>
- 81 Розвиток державного пенсійного страхування в умовах пенсійної реформи: монографія / О. П. Кириленко, Б. С. Малиняк, О. В. Петрушка та інш. ; за ред. О. П. Кириленко, Б. С. Малиняка. — Тернопіль : ТНСУ, 2013. — 350 с.
- 82 Розвиток пенсійних систем країн Східної Європи [Електронний ресурс] // Цінні папери України. – 2009. – № 11 (553). – 19 берез. – Режим доступу : http://www.securities.org.ua/securities_paper/review.php?id=553&pub=3941. – Назва з екрану.
- 83 Середній розмір місячної пенсії та кількість пенсіонерів (1991-2016 р.). // Офіційний сайт Державної служби статистики України (розділ «Статистична інформація. Соціальне забезпечення») [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>. – Назва з екрану
- 84 Тищенко О. В. Соціально-правові аспекти реалізації пенсійної реформи в Україні та країнах Європейського Союзу : монографія / О. В. Тищенко, Є. Ф. Томін. – К. : Обрії, 2009. – 186 с.
- 85 Ткач О. Й. Уроки пенсійної історії / О. Й. Ткач // Пенсія. – 2005. – № 3. – С. 32–34. 235. Толуб'як В. С. Державна політика пенсійного забезпечення: сутність та функції / В. С. Толуб'як // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. ХарPI НАДУ. – Х. : ХарPI НАДУ – Магістр. –

2009. – № 4 (27). – С. 232–238.
- 86 Ткаченко Л. Пенсійна система та пенсійна реформа в Україні [Електронний ресурс] / Л. Ткаченко; Інститут демографії та соціальних досліджень НАН України. — Київ, 2018 : веб-сайт. URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/ukraine/14044.pdf>.
- 87 Толуб'як В. С. Трансформація фінансових механізмів державного управління пенсійною системою в Україні : Дис... докт. наук з держ.управл: 25.00.02 / Толуб'як Віталій Семенович. – НАДУ при Президентові України. К. : 2012. – 469 с
- 88 Хуторян Н. М. Нова пенсійна реформа чи наступ на пенсійні права громадян України? / Н. М. Хуторян // Правова держава : наук. журнал. – Одеса : 2011. – Вип. 22. – С. 311–316.
- 89 Хуторян Н. М. Пенсійні правовідносини в Україні : монографія / Н. М. Хуторян та ін. ; відп. ред. Н. М. Хуторян, Я. В. Сімутіна. – К. : Юрид. думка, 2013. – 276 с.
- 90 Хуторян Н. М. Правові проблеми пенсійного забезпечення в Україні : монографія / Н.М. Хуторян, М.М. Шуміло, М.П.Стадник. – К. : Ін Юре, 2012. – 540 с.
- 91 Цирфа Г. Пенсійна система сьогодні і завтра / Г. Цирфа // Дзеркало тижня. – 2008. – № 1.
- 92 Цифрові компетенції як умова формування якості людського капіталу : аналіт. зап. / [В. С. Куйбіда, О. М. Петроє, Л. І. Федулова, Г. О. Андрощук]. – Київ : НАДУ, 2019. – 28 с.
- 93 Чернявська О. В. Класифікація національних моделей пенсійного забезпечення: зарубіжний досвід та вітчизняна практика / О. В. Чернявська, О. А. Горбунова. // Економіка та держава: наук. фах. видання. – К. : 2013. – № 2. – С. 38–43.
- 94 Шевчук Н. В. Сучасний стан фінансового забезпечення пенсійної системи України в умовах реформування / Н. В. Шевчук // Вісник ОГУ ім. І.І.

- Мечнікова : зб. наук. праць. – Одеса : 2014. – Том 19. – Вип. 2/5. – С. 233–236.
- 95 Ширант А. А. Принципи пенсійного забезпечення : монографія / А. А. Ширант. – К. : ДІА, 2012. – 192 с. 258. Шумило М. М. Современное состояние пенсионного законодательства в Украине / М. М. Шумило // Социал. и пенс. право. – 2011. – № 4. – С. 38–40.
- 96 Шумило М. М. Сучасний стан та перспективи розвитку системи пенсійного забезпечення в Україні (за матеріалами наукового повідомлення на засіданні Президії НАН України 21 грудня 2016 р.) / М. Шумило // Вісник Національної академії наук України. — 2017. — № 2.
- 97 Экономика и право: словарь-справочник / Л. П. Кураков, В. Л. Кураков, А. Л. Кураков. – М. : Вуз и школа. 2004. – 567 с.
- 98 Экономико-математическая модель системы общеобязательного государственного пенсионного страхования / Г. Бондарчук, В. Серета, С. Шеметов [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <data/upload/file/ЕкMod1.pdf>. – Назва з екрану.
- 99 Юрах В. М. Історико-правовий аналіз страхування / В. М. Юрах // Актуальні проблеми держави і права : зб. наук. пр. / Нац. ун-т «Одеська юридична академія». – Одеса : Юрид. л-ра, 2005. – С. 165–172.
- 100 Якимів А. І. Розвиток системи пенсійного забезпечення в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук спец. : 08.01.01 «Економічна теорія»/ А. І. Якимів ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. – Львів : 2004. – 246 с.
- 101 Якимова Л. П. Еволюція пенсійної системи України / Л. П. Якимова // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону : наук. зб. – Івано-Франківськ : Прикарпат. нац. ун-т, 2010. – Вип. 6. – Т. 2. – С. 37–46.
- 102 Palmer E. (eds.) (2006). Pension Reform: Issues and Prospects for NonFinancial Defined Contribution (NDC) Schemes. P. 449–466.

- 103 Pension funds in figures OECD: Country Profiles. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.oecd.org/finance/Pension-funds-pre-data-2015.pdf>. – Назва з екрану.
- 104 Report of the ILO at the 100th Session of the International Labour Conference [Электронный ресурс]. – Режим доступа : (Geneva, 1-17 June 2011) <http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/100thSession/lang--en/index.htm>. – Назва з екрану.
- 105 Rubin Michael B. Beyond Paycheck to Paycheck: A Conversation About Income, Wealth, and the Steps in Between (Total Candor) Paperback – July 12, 2010 Pensions at a Glance 2015. OECD and G20 Indicators — OECD. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.oecd.org>. – Назва з екрану URL: <http://www.pension.kiev.ua/>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета

для опитування клієнтів органів Пенсійного Фонду з метою оцінювання якості надання послуг

1. Зазначте проблему, з якою Ви звернулися до сервісного центру:
 - А) Призначення або перерахунок пенсії;
 - Б) Незабаром Ви будете виходити на пенсію і хочете дізнатися про її розмір;
 - В) інша роз'яснювальна робота
2. Охарактеризуйте Вашу обізнаність про діяльність підрозділу головного управління, до якого Ви звернулись, та послуг, які такий підрозділ надає на момент звернення:
 - А) повністю обізнаний (на), тому знав(ла) до кого звернутись та які документи подати;
 - Б) мав(ла) загальне уявлення, тому потребував(ла) додаткової консультації
 - В) не мав(ла) жодної інформації про процедуру отримання необхідної послуги
3. Чи задовольняє Вас інформація, розміщена на офіційному веб-сайті головного управління?
 - А) так, інформація вичерпна та повна;
 - Б) частково, інформацію потрібно уточнити;
 - В) ні, інформація застаріла та неактуальна;

Г) не користувався(лась) веб-сайтом

4. Чи задовольняє Вас інформація, розміщена на офіційних стендах підрозділу обслуговування громадян головного управління?

А) так, інформація вичерпна та повна

Б) частково, інформацію потрібно уточнити

В) ні, інформація застаріла та неактуальна

Г) не користувався(лась) інформаційним стендом

5. Зазначте середню тривалість очікування Вами особистого прийому:

А) до 10 хв;

Б) 1 - 2 год.;

В) 10 - 30 хв.;

Г) понад 2 год.

6. Зазначте середню тривалість надання Вам послуги:

А) до 30 хв.;

Б) 1 - 2 год.;

В) 30 - 60 хв.;

Г) 30 - 60 хв.

7. Охарактеризуйте якість наданої Вам послуги:

А) цілком задовольняє, послуга надана належної якості і в строк;

Б) задовольняє частково, послуга надана неповно, в неналежний строк, тощо. По можливості зазначте причину;

В) послуга надана, але неякісно або в неналежний термін, опишіть чому послуга неякісна або повідомте про порушення терміну;

Г) послуга не надана без достатнього обґрунтування причини, проігноровано усне звернення під час особистого прийому чи по телефону, тощо, опишіть цей факт.

8. З якими з перелічених нижче випадків неналежного ставлення з боку працівників підрозділу обслуговування громадян головного управління Ви зустрічались особисто (заповнюється обов'язково):

А) за отриманням послуги довелось звертатись декілька разів до різних працівників;

Б) недоступність для зв'язку “гарячих” телефонних ліній;

В) неможливість потрапити на прийом до працівника (в т.ч. до керівника та/або його заступників);

Г) наявність протягом робочого часу нічим не регламентованих технічних перерв;

Д) відсутність протягом 30 хв. і більше працівника на своєму робочому місці;

Е) порушення вимог антикорупційного законодавства, опишіть випадок;

Є) інше, опишіть випадок;

Ж) з вище переліченими випадками не стикався(лась).

9. Зазначте пропозиції до покращення якості обслуговування, організації роботи головного управління (заповнювати не обов'язково):

10. Ваші персональні дані (заповнювати не обов'язково, є можливість заповнити частково):

А) Ваше прізвище, ім'я, по батькові;

Б) Ваша адреса:

В) Телефон:

Г) Соціальний статус: пенсіонер, підприємець, студент, робітник, службовець, представник громадської організації, безробітний,

ДОДАТОК Б.

ПОСТАНОВА	
30.07.2015 № 13-1	
	Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 р. за № 991/27436

Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами Пенсійного фонду
[№ 7-1 від 08.04.2016](#)
[№ 23-2 від 23.10.2017](#)
[№ 10-1 від 26.07.2019](#)
[№ 11-3 від 08.08.2019](#)
[№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Відповідно до [пунктів 9, 10](#) Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280, правління Пенсійного фонду України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити [Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України](#) (далі - Положення), що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

[постанову правління Пенсійного фонду України від 21 лютого 2012 року № 4-3](#) “Деякі питання удосконалення прийому та обслуговування осіб, що звертаються до органів Пенсійного фонду України”, зареєстровану в Міністерстві юстиції України 27 лютого 2012 року за № 314/20627;

[постанову правління Пенсійного фонду України від 07 вересня 2012 року № 16-1](#) “Про затвердження Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді”, зареєстровану в Міністерстві юстиції України 11 вересня 2012 року за № 1565/21877.

3. Юридичному управлінню (Рябцева Т.Б.) разом з департаментом пенсійного забезпечення (Ковпашко І.В.) подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Департаменту інформаційно-аналітичних систем та електронних реєстрів (Боршовська В.П.) забезпечити доопрацювання програмного забезпечення щодо ведення електронних пенсійних справ, надання послуг користувачам та інформації банкам та організаціям, що здійснюють виплату і доставку пенсій, в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису.

5. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування, крім норм [абзаців другого](#) та [третього](#) пункту 2 розділу I, [абзацу другого](#) пункту 2, [абзаців третього](#) та [четвертого](#) пункту 11 розділу IV Положення щодо використання електронних пенсійних справ, надання послуг користувачам та інформації установам банків, що здійснюють виплату і доставку пенсій в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису, які набирають чинності з 01 січня 2016 року.

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

Голова правління	О. Зарудний
ПОГОДЖЕНО: Заступник Керівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Міністр соціальної політики України Голова Спільного представницького органу об'єднань профспілок Перший заступник Голови Спільного представницького органу сторони роботодавців на національному рівні	О.Л. Смірнова П. Розенко Г.В. Осовий Д. Олійник

	ЗАТВЕРДЖЕНО Постанова правління Пенсійного фонду України 30.07.2015 № 13-1
	Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 р. за № 991/27436

ПОЛОЖЕННЯ

про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України

{У тексті Положення слова “підрозділ з обслуговування громадян” в усіх відмінках замінено словами “сервісний центр” у відповідних відмінках згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

{У тексті Положення слова “веб-портал” в усіх відмінках замінено словом “вебпортал” у відповідних відмінках згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

І. Загальні положення

1. Це Положення визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до територіальних органів Пенсійного фонду України (далі - органи Пенсійного фонду), у тому числі за допомогою засобів телекомунікації, відповідно до вимог Законів України [“Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”](#), [“Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування”](#).

2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:

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

електронна пенсійна справа - сукупність інформації, яка обробляється на базі централізованих інформаційних технологій у формі електронних даних для забезпечення призначення/перерахунку та виплати пенсій, формується та ведеться відповідно до вимог Законів України [“Про електронні документи та електронний документообіг”](#), [«Про електронні довірчі послуги»](#) та [“Про захист персональних даних”](#), включаючи обов’язкову інформацію про паспортні дані пенсіонера та його місце проживання; копії документів, на підставі яких призначено пенсію (щомісячне довічне грошове утримання, допомогу на поховання тощо) та проводиться її виплата; іншу інформацію, з урахуванням якої визначаються розмір призначеної пенсії та розмір пенсії до виплати з часу її призначення до закриття пенсійної справи;

{Абзац третій пункту 2 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 10-1 від 26.07.2019}

електронна персональна сторінка користувача послуг (далі - персональна сторінка) - електронний обліковий запис на вебпорталі, який створюється при реєстрації користувача електронних послуг і забезпечує інформаційний обмін, пов’язаний із наданням послуг;

електронна послуга - надання інформації та/або документів з метою вирішення порушених особою, яка звертається до органів Пенсійного фонду, питань за допомогою засобів вебпорталу;

користувач електронної послуги - фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги, в тому числі електронної, та/або інформаційно-консультаційною підтримкою щодо надання послуги;

номер облікової картки застрахованої особи - унікальний номер електронної персональної облікової картки застрахованої особи;

{Абзац сьомий пункту 2 розділу I в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

персональна облікова картка - електронна персональна облікова картка застрахованої особи;

{Пункт 2 розділу I доповнено новим абзацом восьмим згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

послуга - прийом та обслуговування застрахованих осіб, осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на

призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду;

централізовані інформаційні технології - технології обробки інформації, при яких накопичення, обробка та зберігання інформації здійснюються в єдиному центральному інформаційному ресурсі Пенсійного фонду.

Інші терміни використовуються у значеннях, наведених у Законах України [“Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”](#), [“Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування”](#).

Термін “агентський пункт” використовується у значенні, наведеному у [Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року](#), затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672-р.

{Пункт 2 розділу I доповнено новим абзацом дванадцятим згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

3. Принципи здійснення прийому та обслуговування осіб органами Пенсійного фонду:

{Абзац перший пункту 3 розділу I в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

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.

4. Обслуговування осіб органами Пенсійного фонду 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.

{Пункт 4 розділу I в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

5. Під час здійснення прийому та обслуговування особи користуються правами, передбаченими Законами України [“Про звернення громадян”](#), [“Про захист персональних даних”](#), [“Про доступ до публічної інформації”](#), 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);

{Абзац четвертий пункту 5 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

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;

інші права, визначені чинним законодавством.

6. Під час здійснення прийому та обслуговування особа, що звернулася до органів Пенсійного фонду, надає інформацію про себе (прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, місце проживання).

У разі звернення про надання персональних даних, які обробляються Пенсійним фондом України, або подання заяв особа, що звертається до органів Пенсійного фонду, надає документи, що посвідчують особу, а у разі звернення за отриманням такої інформації про інших осіб чи подання заяв від імені інших осіб - додатково надає відповідні документи, що підтверджують її повноваження.

Ідентифікація заявника (його представника), у разі звернення про надання персональних даних, які обробляються Пенсійним фондом України, або подання заяв полягає у встановленні особи заявника (його представника), і проводиться на підставі належного йому паспорта громадянина України або тимчасового посвідчення громадянина України (для іноземців та осіб без громадянства - паспортного документу іноземця або документу, що посвідчує особу без громадянства, посвідки на постійне проживання, посвідчення біженця або іншого документа, що підтверджує законність перебування іноземця чи особи без громадянства на території України), свідоцтва про народження дитини та документа, що підтверджує повноваження представника - у разі звернення за отриманням інформації про інших осіб чи подання заяв від імені інших осіб.

Відомості, які встановлюються під час ідентифікації особи:

прізвище, ім'я та по батькові (за наявності);

громадянство;

дата народження;

серія (за наявності), номер паспорта громадянина України або тимчасового посвідчення громадянина України (для іноземців та осіб без громадянства - паспортного документу іноземця або документу, що посвідчує особу без громадянства, посвідки на постійне проживання, посвідчення біженця або іншого документа, що підтверджує законність перебування іноземця чи особи без громадянства на території України), свідоцтва про народження дитини дату його видачі та орган, що його видав;

унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності);

номер облікової картки застрахованої особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) - у випадках, передбачених цим Положенням.

Верифікація даних про осіб, які перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду, полягає у встановленні (підтвердженні) органом Пенсійного фонду відповідності даних, що обробляються про особу, актуальним даним щодо неї.

До даних, що підлягають верифікації, належать:

дані, які містяться в абзацах п'ятому, сьомому - десятому цього пункту;

інформація щодо місця проживання особи або місця її перебування чи місця тимчасового перебування в Україні;

відомості про обставини, що спричиняють зміну розміру пенсійної виплати або припинення її виплати: про вступ на роботу, звільнення з роботи, реєстрацію або зняття з обліку як фізичної особи - підприємця тощо.

Верифікація даних проводиться шляхом підтвердження правильності наданих особою даних на підставі поданих особою офіційних документів та/або повідомлених нею відомостей під час ідентифікації особи.

Результати верифікації фіксуються за допомогою програмного забезпечення.

У разі виявлення некоректних відомостей органом Пенсійного фонду складається анкета про результати верифікації даних за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення. Анкета заповнюється і підписується працівником, який здійснював верифікацію. Анкета сканується та додається до електронної пенсійної справи особи.

Ідентифікація особи та верифікація наданої інформації під час подання документів проводиться на робочому місці, обладнаному засобами відео (фото) - та аудіо фіксації. При роботі засобів відео (фото) - та аудіо фіксації розміщується відповідне попередження.

Інформація, отримана під час ідентифікації, використовується, зберігається та обробляється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

{Пункт 6 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

7. 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";

{Пункт 7 розділу I доповнено новим абзацом другим згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

надавати на вимогу застрахованої особи інформацію, що міститься на її персональній обліковій картці в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

{Пункт 7 розділу I доповнено новим абзацом третім згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

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.

{Пункт 7 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

8. Органи Пенсійного фонду мають право перевіряти документи, що посвідчують особу та її повноваження.

9. Органи Пенсійного фонду не мають права:

вимагати від заявника надання документів, інформації або вчинення дій, надання або здійснення яких не передбачено законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні відносини, або які знаходяться в розпорядженні (віднесені до компетенції) відповідного органу Пенсійного фонду;

відмовляти одержувачу у прийнятті оформлених належним чином і поданих у встановленому законодавством порядку заяв, звернень, документів, які він вважає за необхідне подати органу Пенсійного фонду.

II. Організація стаціонарного прийому та обслуговування громадян

1. Прийом громадян здійснюється протягом робочого часу органу Пенсійного фонду без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом в межах території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду.

Прийом та обслуговування здійснюються незалежно від взяття на облік (місця проживання, перебування) особи на території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду з питань:

надання загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду, ведення обліку (коригування відомостей) про осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;

прийому заяв, передбачених [абзацом першим](#) пункту 1.1 розділу I, [пунктом 5.1](#) розділу V Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»,

затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846, та заяви про підтвердження стажу роботи відповідно до [Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до стажу](#), затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24 листопада 2006 року за № 1231/13105;

{Пункт 1 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

одержання інформації з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (далі - реєстр застрахованих осіб Державного реєстру);

реєстрації користувача на вебпорталі;

{Пункт 1 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

ведення електронних пенсійних справ - щодо виду пенсії, суми призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, додаткової пенсії, цільової грошової допомоги, пенсії за особливі заслуги перед Україною, індексації та інших доплат до пенсії, встановлених законодавством, дати виплати та закінчення виплати пенсії, оподаткування та інших утримань.

{Абзац пункту 1 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

З інших питань, в тому числі щодо даних пенсійної справи, прийом та обслуговування здійснюються в органі Пенсійного фонду за місцем проживання, перебування особи.

{Пункт 1 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

Інформація про час та місце прийому розміщується на вході до приміщень органів Пенсійного фонду та приміщень, у яких здійснюється прийом, на сайтах органів Пенсійного фонду (за наявності).

2. Приміщення, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, як правило, розміщується на першому або другому поверсі будівлі (за наявності в будівлі ліфта - не вище четвертого поверху), має відповідати вимогам пожежної безпеки та санітарно-гігієнічним правилам та нормам і бути обладнане місцями для сидіння, столами (стійками) для оформлення документів, медичною аптечкою для надання першої медичної допомоги, інформаційними стендами, які розміщуються в зручному для перегляду місці з метою надання інформації в зручній для сприйняття формі.

Для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в установленому порядку забезпечуються доступність і безпека приміщень, де здійснюються прийом та обслуговування, включаючи зали обслуговування та/або кабінети прилеглої території, і можливість отримувати необхідну інформацію в доступний спосіб.

{Абзац другий пункту 2 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

Вхід до приміщення (якщо він не нарівні із підлогою (тротуаром) чи має сходи) має бути облаштований пандусом і звуковим маячком типу "метроном".

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Вхідні двері та турнікет повинні мати ширину та конструкцію, яка дає змогу проїхати крісло колісному. Туалетна кімната для відвідувачів (у разі її наявності) має бути доступною для осіб, які пересуваються на кріслах колісних.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Вхід до приміщення (у тому числі ребра першої і останньої сходинки сходового маршу), шляхи руху відвідувачів, зони очікування та робочі зони повинні бути без бар'єрів (бордюрів, порогів, перепадів, щіток для витирання ніг тощо) та мати маркування засобами тактильного орієнтування, тактильні інформаційні покажчики шрифтом Брайля, тактильні мнемосхеми приміщень тощо.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Сходи та пандус повинні мати поручні з обох боків.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

За наявності облаштованих стоянок для автотранспорту на прилеглий території передбачаються із відповідними вказівниками місця для безоплатної стоянки транспорту, яким керують (перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній [Законом України](#) “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#); із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Облаштування будівель, приміщень та стоянок з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення здійснюється згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

У разі якщо діючі об'єкти неможливо повністю пристосувати для потреб осіб з інвалідністю, відповідно до [частини другої](#) статті 27 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні” за погодженням з громадськими організаціями інвалідів здійснюється їх розумне пристосування з урахуванням універсального дизайну.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#); із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

3. Стаціонарний прийом громадян здійснюється в залах обслуговування або в обладнаних кабінетах. В органах Пенсійного фонду, в яких перебувають на обліку більше ніж 30 тисяч пенсіонерів, прийом здійснюється в залах обслуговування.

Робочі місця, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, створюються за принципом відкритості та прозорості їх розміщення, оформлюються інформаційними табличками із зазначенням номера робочого місця, прізвища, імені, по батькові та посади

працівника органу Пенсійного фонду, а також даних про те, які саме послуги надаються працівником на відповідному робочому місці.

Інформація про послуги, які надаються на робочих місцях за їх номерами, може розміщуватись на електронних моніторах або на інформаційному стенді в друкованому вигляді.

Робочі місця для прийому та обслуговування одержувачів послуги можуть розподілятися за питаннями пенсійного забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, виплати допомоги на поховання тощо.

4. Зали обслуговування умовно поділяються на робочу зону і зону очікування.

Робоча зона складається з робочих місць працівників органів Пенсійного фонду, які обладнуються необхідними меблями, персональними комп'ютерами, принтерами, сканерами, засобами телефонного зв'язку, за наявності - засобами відео- та аудіофіксації. При роботі засобів відео- та аудіофіксації розміщується відповідне попередження.

При облаштуванні більше 15 робочих місць у залах обслуговування встановлюється інформаційна система електронного керування чергою, яка включає в себе пристрій для реєстрації громадянина в черзі і видачі йому відповідного талона та пристрою (пристроїв) для демонстрації запрошення особи до відповідного робочого місця.

5. Зона очікування має бути обладнана місцями для сидіння, столами (стійками) для оформлення документів, інформаційними стендами, які розміщуються в зручному для перегляду місці з метою надання інформації в зручній для сприйняття формі.

У зручних та доступних для відвідувачів місцях розміщується (за наявності) електронний інформаційний кіоск, що забезпечує інтерактивний доступ до інформації про діяльність органів Пенсійного фонду, порядок реалізації прав на отримання пенсійних виплат та соціальних послуг, іншої довідкової інформації.

{Абзац другий пункту 5 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

В зоні очікування розміщуються журнал скарг та пропозицій, скринька для звернень громадян.

6. У приміщеннях, де здійснюються прийом та обслуговування громадян, розміщується інформація про діяльність органу Пенсійного фонду, а саме про:

місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку, адреси вебсайту та електронної пошти;

{Абзац другий пункту 6 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу Пенсійного фонду та його заступників, а також керівників структурних підрозділів органу Пенсійного фонду, основні функції структурних підрозділів органу Пенсійного фонду, крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом;

розклад роботи та графік прийому громадян;

перелік та умови надання послуг, форми і зразки документів, необхідних для надання послуг, правила їх оформлення;

порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень органу Пенсійного фонду, його дій чи бездіяльності;

бланки заяв на отримання послуг та зразки їх заповнення;

інша інформація про діяльність органу Пенсійного фонду, порядок обов'язкового оприлюднення якої встановлений чинним законодавством.

Зазначена інформація має бути надрукована на матеріалах із матовою поверхнею чітким шрифтом з висотою літер не менше 15 мм (60 кегль), який контрастує з фоном, та розміщена на висоті між 1200 мм і 1600 мм від підлоги.

{Пункт 6 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

7. Прийом та обслуговування осіб органами Пенсійного фонду забезпечуються спеціалістами, до функціональних обов'язків яких належить зазначене питання (далі - сервісний центр).

Схема дій спеціаліста сервісного центру наведена у [додатку 2](#) до цього Положення.

{Абзац другий пункту 7 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

{Пункт 7 розділу II в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

8. Під час усного спілкування спеціалісти сервісного центру повинні застосовувати прості речення, зрозумілі слова, уникати засудження поведінки, висловлювань, що забороняють певну поведінку. Подана інформація має демонструвати позитивну модель поведінки: що бажано робити, а не те, чого робити не слід.

9. Зовнішній вигляд спеціаліста сервісного центру та його поведінка під час прийому мають відповідати [Загальним правилам етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування](#), затвердженим наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року № 158, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333.

{Пункт 9 розділу II в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

III. Організація виїзного прийому та надання послуг на віддалених робочих місцях

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 вебсайтах органів Пенсійного фонду не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати виїзного прийому.

{Пункт 2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

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

Виїзні прийоми проводяться з дотриманням вимог, викладених у пунктах 1, 2, 4 Схеми дій спеціаліста сервісного центру, наведеної у [додатку 2](#) до цього Положення, [пунктах 8, 9](#) розділу II цього Положення.

{Абзац другий пункту 3 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

4. Віддалене робоче місце має відповідати вимогам [пунктів 2, 6](#) розділу II цього Положення.

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. За можливості в приміщенні розміщується електронний інформаційний кіоск.

5. Прийом та обслуговування осіб на віддалених робочих місцях проводиться з дотриманням вимог, викладених у [пунктах 8, 9](#) розділу II цього Положення, Схеми дій спеціаліста сервісного центру, наведеної у [додатку 2](#) до цього Положення.

{Пункт 5 розділу III в редакції Постанови Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

{Розділ III в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

IV. Надання послуг в електронній формі

1. Надання органами Пенсійного фонду послуг в електронній формі здійснюється з використанням технологій віддаленого доступу (вебтехнологій) та автоматизованої передачі і обробки інформації і включає:

{Абзац перший пункту 1 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

реєстрацію користувачів електронних послуг на вебпорталі;

доступ до розміщеної на вебпорталі інформації;

доступ для користувача електронної послуги до інформації про стан відомостей про застраховану особу, пенсійних виплат, стан відомостей реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, стан взаєморозрахунків за зобов'язаннями платника (за умови підтвердження ідентифікації особи, що одержує доступ, шляхом реєстрації особи в базі даних вебпорталу);

замовлення та отримання в електронному вигляді довідок та/або витягу з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру з використанням перевірочних кодів (для користувачів, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою кваліфікованого електронного підпису);

{Пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом п'ятим згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017; із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 10-1 від 26.07.2019}

подання користувачем електронних послуг через вебпортал з використанням кваліфікованого електронного підпису або електронної системи BankID заяв, передбачених [абзацом другим](#) пункту 1.1 розділу I Порядку подання та оформлення

документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846, та заяви про підтвердження стажу роботи відповідно до [Порядку підтвердження періодів роботи, що зараховуються до стажу](#), затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 10 листопада 2006 року № 18-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24 листопада 2006 року за № 1231/13105, разом зі сканованими копіями документів, які відповідають оригіналам документів та придатні для сприйняття їх змісту (мають містити чітке зображення повного складу тексту документа та його реквізитів);

{Пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом шостим згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

замовлення послуги інформування за допомогою СМС-повідомлення;

{Пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

взаємодію користувача електронної послуги з органами Пенсійного фонду з питань:

заповнення бланків заяви, скарги, пропозиції, запиту в електронній формі;

стану розгляду заяв, скарг, пропозицій, запитів, поданих в електронній формі;

подання запитів для підготовки в паперовій формі довідок, інших документів, які заявник одержує під час особистого звернення до органів Пенсійного фонду;

попереднього запису на прийом в органі Пенсійного фонду;

одержання іншої необхідної довідкової інформації (місцезнаходження, телефони органів Пенсійного фонду, новини тощо).

Електронні послуги можуть надаватися через агентські пункти після ідентифікації особи засобами вебпорталу.

{Пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Електронні послуги можуть надаватися через мобільний додаток доступу до персональної сторінки користувача послуг.

{Пункт 1 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 11-3 від 08.08.2019](#)}

2. Реєстрація користувачів електронних послуг на вебпорталі здійснюється на підставі заяв, складених за формою згідно з [додатками 2, 3](#) до цього Положення, поданих до органу Пенсійного фонду особисто з пред'явленням документів, що посвідчують особу. У разі подання заяв через уповноваженого представника до заяви додаються документи, що підтверджують його повноваження.

Реєстрація на вебпорталі осіб, які мають кваліфікований електронний підпис або платіжну картку, що одночасно є пенсійним посвідченням, здійснюється автоматично.

{Пункт 2 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#); із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 10-1 від 26.07.2019](#)}

3. Для реєстрації фізичних осіб, у тому числі осіб, які забезпечують себе роботою самостійно, та фізичних осіб - підприємців, як користувачів електронних послуг вебпорталу вказуються:

прізвище, ім'я, по батькові;

номер облікової картки застрахованої особи та/або номер пенсійного посвідчення;

дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців - для фізичних осіб - підприємців;

номер мобільного телефону для відправлення СМС-повідомлень (за бажанням).

4. Для реєстрації страхувальників (підприємств, установ та організацій, інших юридичних осіб, утворених відповідно до законодавства України, незалежно від форми власності, виду діяльності та господарювання, які використовують працю фізичних осіб на умовах трудового договору (контракту) або на інших умовах, передбачених законодавством, чи за цивільно-правовими договорами, у тому числі філій, представництв, відділень та інших відокремлених підрозділів зазначених підприємств, установ і організацій, інших юридичних осіб, які мають окремий баланс і самостійно ведуть розрахунки із застрахованими особами) як користувачів послуг вебпорталу обов'язково вказуються:

повне найменування юридичної особи (страхувальника);

дата державної реєстрації згідно з витягом (випискою) з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців;

код за ЄДРПОУ.

5. Відповідальна особа ідентифікує особу заявника (уповноваженого представника заявника) шляхом перевірки пред'явлених документів, після чого перевіряє повноту та відповідність вказаних у заяві персональних даних особи даним, що містяться у пред'явлених цією особою документах.

Зазначені особи є відповідальними за належну ідентифікацію осіб, які подали заяви.

6. Відповідальна особа у разі відповідності поданої заяви [пунктам 2-4](#) цього розділу та відсутності розбіжностей у повідомлених заявником відомостях про особу з відомостями Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування у присутності заявника присвоює його заяві реєстраційний код та видає розписку про одержання заяви органом Пенсійного фонду.

Відповідальна особа реєструє подану заяву в журналі реєстрації, в якому зазначає прізвище, ім'я, по батькові особи заявника, дату подання та порядковий номер заяви.

7. При реєстрації користувача електронної послуги в базі даних вебпорталу, використовуючи код заяви, одержаний в органі Пенсійного фонду, проводиться автентифікація користувача та створюється персональна сторінка із зазначенням відомого лише користувачу логіна та пароля.

За допомогою персональної сторінки здійснюються доступ до електронних послуг, контроль за їх наданням, а також інші функції.

8. Незалежно від реєстрації особи на вебпорталі надається доступ до інформації про:

порядок реєстрації користувача електронної послуги у базі даних вебпорталу;

права, обов'язки та відповідальність одержувачів пенсійних та інших виплат, що здійснюються Пенсійним фондом України;

порядок одержання та використання пенсійного посвідчення;

умови, порядок призначення, перерахунку та виплати пенсій тощо;

зразки заяв, скарг, пропозицій, запитів на інформацію, інших документів, необхідних для призначення та перерахунку пенсій, переведення з одного виду пенсії на інший, зміни способу виплати пенсій, виплати допомоги на поховання тощо, включаючи можливість роздрукування або заповнення таких документів в електронній формі;

права, обов'язки та відповідальність застрахованих осіб;

порядок одержання та використання посвідчення застрахованої особи;

порядок організації прийому громадян в органах Пенсійного фонду;

облік страхувальників в органах Пенсійного фонду, їх права та обов'язки;

порядок ведення персоніфікованого обліку сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та інших обов'язкових платежів;

порядок ведення реєстру застрахованих осіб Державного реєстру;

порядок проведення органами Пенсійного фонду перевірок, а також досудового оскарження рішень органів Пенсійного фонду;

регулювання правових і фінансових відносин між органами Пенсійного фонду, страхувальниками, у тому числі фізичними особами - підприємцями та особами, які забезпечують себе роботою самостійно;

систему органів Пенсійного фонду, місцезнаходження органів Пенсійного фонду та їх сервісних центрів, номери їх телефонів, новини.

{Абзац п'ятнадцятий пункту 8 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

9. Бланки 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 № 22-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року № 13-1), Порядком подання 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 № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за № 200/14891 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 20 березня 2017 року № 5-1), розміщуються на вебпорталі Пенсійного фонду України:

{Абзац перший пункту 9 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

у форматі, придатному для роздрукування або відображення даних, які він містить, електронними засобами для подальшого заповнення вручну або на комп'ютері користувача електронної послуги та подачі цих документів особисто до органів Пенсійного фонду або поштою;

у форматі, який передбачає можливість заповнення бланка документа в електронній формі (на вебпорталі) Пенсійного фонду України для подальшого надсилання цього документа безпосередньо за допомогою засобів вебпорталу. При цьому забезпечується обробка відповідного документа лише за умови коректного заповнення усіх обов'язкових полів бланка цього документа.

Разом із бланками документів розміщується зразок для заповнення (формат .rtf) та пояснення щодо його заповнення.

{Пункт 9 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

10. Скарги та запити громадян (у тому числі щодо надання консультацій і роз'яснень чинного законодавства, пов'язаних із нарахуванням та виплатою пенсій), заяви та інші звернення щодо регулювання відносин між органами Пенсійного фонду та страхувальниками, у тому числі фізичними особами - підприємцями та особами, які забезпечують себе роботою самостійно (далі - звернення), подаються через вебпортал шляхом заповнення відповідного електронного бланка.

У момент одержання звернення вебпорталом автоматично присвоюється йому реєстраційний номер та спрямовується до органу Пенсійного фонду, зазначеного заявником, про що вебпортал формує та надсилає заявнику повідомлення із зазначенням дати одержання звернення та присвоєного реєстраційного номера.

Зазначене повідомлення надсилається автоматично на адресу електронної пошти, вказаної користувачем електронної послуги, протягом однієї доби з моменту одержання звернення.

{Абзац третій пункту 10 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Розгляд звернення здійснюється у порядку, передбаченому чинним законодавством.

У разі необхідності надання заявником додаткової інформації або документів з метою всебічного та об'єктивного розгляду звернення за допомогою вебпорталу надсилається повідомлення із зазначенням переліку необхідних документів та/або відомостей, а також інформація стосовно доцільності (за необхідності) особистого звернення заявника (його уповноваженого представника) до відповідного органу Пенсійного фонду.

За результатом відпрацювання одержаного звернення щодо порядку призначення (перерахунку) пенсій, переведення з одного виду пенсії на інший, виплати пенсій та/або допомоги на поховання заявнику надсилається в обраний ним спосіб повідомлення, в якому зазначається порядок звернення за призначенням (перерахунком) пенсії, переведенням з одного виду пенсії на інший, виплати пенсій та/або допомоги на поховання, перелік необхідних документів, строк їх подання, місцезнаходження сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, до якого можна звернутись, зручних дати і часу для звернення.

{Абзац шостий пункту 10 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Про результати розгляду звернення заявник повідомляється у спосіб, зазначений ним у зверненні (у письмовій та/або електронній формі).

Якщо відповідь на звернення містить інформацію з обмеженим доступом, включаючи відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, або інші повідомлені особою відомості для призначення, перерахунку пенсії, допомоги, іншої виплати (далі - пенсія), поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший, то така відповідь надсилається поштовим відправленням за адресою, зазначеною у пенсійній (обліковій) справі одержувача як його місце проживання (місцеперебування), а у разі розбіжностей у повідомлених заявником відомостях про особу з даними пенсійної (облікової) справи або неможливості ідентифікувати особу заявника на адресу електронної

пошти заявника надсилається відмова у задоволенні звернення із зазначенням причин такої відмови.

У разі якщо до заяви про призначення пенсії, поданої через вебпортал з використанням кваліфікованого електронного підпису або електронної системи BankID, додані не всі скановані копії необхідних документів, або/та документи потребують дооформлення, орган Пенсійного фонду не пізніше трьох робочих днів надсилає в електронній системі повідомлення про перелік документів, які необхідно подати додатково та/або дооформити, строк їх подання.

{Пункт 10 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

У випадку подання заяви про призначення пенсії через вебпортал з використанням електронної системи BankID в повідомленні про призначення пенсії (в спосіб, обраний заявником) також зазначається інформація про необхідність надання заявником або представником заявника, який діє на підставі довіреності, посвідченої нотаріально, законним представником оригіналів документів, скановані копії яких було додано до заяви, та порядок виплати пенсії.

{Пункт 10 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

11. Надання на запит персональних даних в електронній формі, що містяться в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру, електронній пенсійній справі, здійснюється виключно для користувачів електронних послуг, зареєстрованих у базі даних вебпорталу, з використанням перевірочних кодів та кваліфікованого електронного підпису. При цьому з метою захисту персональних даних користувач електронної послуги для перегляду вищезазначеної інформації, крім логіна та пароля, вводить додатковий разовий код, який надсилається на вказану ним адресу електронної пошти та/або шляхом СМС-повідомлення.

{Абзац перший пункту 11 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017; із змінами, внесеними згідно з Постановами Пенсійного фонду № 10-1 від 26.07.2019, № 25-1 від 16.12.2020}

Персональні дані фізичних осіб надаються цим особам, у тому числі особам, які забезпечують себе роботою самостійно, фізичним особам - підприємцям, з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру в обов'язку, передбаченому Положенням про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 08 липня 2014 року за № 785/25562, а з електронної пенсійної справи надається інформація щодо виду пенсії, суми призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, додаткової пенсії, цільової грошової допомоги, пенсії за особливі заслуги перед Україною, індексації та інших доплат до пенсії, встановлених законодавством, дати виплати та закінчення виплати пенсії, оподаткування та інші утримання.

При цьому прізвище, ім'я, по батькові особи, щодо якої надаються відомості, реєстраційний номер облікової картки платника податків - фізичної особи або серія та номер паспорта (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) з метою захисту персональних даних від несанкціонованого доступу не наводяться, крім осіб, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою кваліфікованого електронного підпису, яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

{Абзац третій пункту 11 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 10-1 від 26.07.2019](#)}

Передача з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування персональних даних про застрахованих осіб страхувальникам здійснюється в обсязі, передбаченому [Положенням про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування](#), затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 18 червня 2014 року № 10-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 08 липня 2014 року за № 785/25562, з дотриманням вимог Законів України "[Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах](#)", "[Про захист персональних даних](#)" та "[Про електронні документи та електронний документообіг](#)" без зазначення прізвища, імені, по батькові особи, щодо якої надаються відомості, реєстраційного номера облікової картки платника податків - фізичної особи або серії та номера паспорта (для громадян, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті), крім осіб, які зареєстровані на вебпорталі та ідентифіковані за допомогою кваліфікованого електронного підпису, яким інформація надається із зазначенням персональних даних.

{Абзац четвертий пункту 11 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 10-1 від 26.07.2019](#)}

12. Контроль заявником стану розгляду його звернень, поданих через вебпортал, здійснюється шляхом звернення до відповідних розділів вебпорталу, у яких фіксується інформація про стан їх проходження.

Зазначена послуга реалізується виключно через вебпортал за реєстраційним номером заяви або за допомогою введення прізвища, імені, по батькові заявника та дати надсилання заяви, скарги, запиту тощо.

13. При поданні користувачем електронної послуги через вебпортал попередніх запитів на підготовку довідок, виписок, інших документів, які заявник бажає отримати у паперовій формі при подальшому особистому зверненні до органів Пенсійного фонду, обов'язковим є зазначення сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, у якому заявник бажає отримати необхідний документ, і вид документа, який він бажає отримати.

{Абзац перший пункту 13 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Вебпортал формує та надсилає заявнику повідомлення, у якому міститься підтвердження одержання запиту відповідним органом Пенсійного фонду, із зазначенням дати його одержання і присвоєного реєстраційного номера.

Зазначене повідомлення має бути відправлено заявнику автоматично на електронну адресу протягом однієї доби з моменту одержання запиту.

{Абзац третій пункту 13 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#)}

Протягом не більше ніж трьох робочих днів заявнику надсилається повідомлення, у якому зазначаються строк підготовки відповідного документа, місцезнаходження сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, до якого треба звернутись, зручні дата і час для звернення.

{Абзац четвертий пункту 13 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Підготовка довідок, інших документів та їх видача здійснюються у порядку, передбаченому законодавством.

14. Попередній запис на відвідування органу Пенсійного фонду здійснюється через вебпортал із зазначенням сервісного центру (віддаленого робочого місця) органу Пенсійного фонду, який заявник бажає відвідати, та опису питань, з якими особа планує звернутися до органу Пенсійного фонду.

{Абзац перший пункту 14 розділу IV в редакції Постанови Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

За допомогою засобів вебпорталу формується та надсилається заявнику повідомлення із зазначенням дати одержання звернення про прийом і присвоєння реєстраційного номера звернення.

Зазначене повідомлення надсилається заявнику автоматично на електронну адресу протягом однієї доби з моменту відправки запиту.

Протягом не більше ніж трьох робочих днів заявнику надсилається повідомлення, у якому зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, посада та контактний телефон особи, яка буде здійснювати прийом, а також дата і час прийому.

Формування попереднього запису відбувається з урахуванням кількості працівників, які здійснюють обслуговування у відповідному органі Пенсійного фонду, та забезпечення прийому у порядку "живої черги".

15. Електронні послуги надаються в міру надходження відповідних звернень у строки, визначені чинним законодавством. Після завершення надання послуги вебпортал автоматично формує відмітку про надання послуги.

16. Цільове індивідуальне інформування громадян, застрахованих осіб та страхувальників, у тому числі фізичних осіб - підприємців, осіб, що забезпечують себе роботою самостійно, за ініціативою органу Пенсійного фонду з питань пенсійного забезпечення, загальнообов'язкового державного пенсійного страхування та інших питань здійснюється централізовано засобами вебпорталу на підставі розпорядчого документа відповідного органу Пенсійного фонду.

Інформаційні розсилки здійснюються шляхом надсилання відповідної інформації на адреси електронної пошти користувачів електронних послуг вебпорталу та/або шляхом відправлення СМС-повідомлень.

17. Надання електронних послуг, передбачених цим розділом, здійснюється органами Пенсійного фонду користувачам послуг безоплатно.

Оплата вартості послуг зв'язку (послуг операторів телефонного зв'язку, Інтернет-провайдерів тощо) та інших послуг, пов'язаних із забезпеченням їхніх технічних можливостей для користування вебпорталом, здійснюється користувачами послуг на загальних підставах.

V. Дистанційне обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду

1. Дистанційне обслуговування осіб здійснюється:
через Контакт-центр Пенсійного фонду України;

за “гарячими” телефонними лініями органів Пенсійного фонду;

шляхом консультування засобами електронної пошти, через сторінки органів Пенсійного фонду у соціальних мережах, іншими засобами комунікації через IP-мережі та засобами мобільного зв'язку.

2. Дистанційні форми обслуговування осіб, графік їх роботи, особи, які здійснюють обробку таких звернень, визначаються розпорядчим документом відповідного органу Пенсійного фонду.

Інформація про застосування органом Пенсійного фонду дистанційних форм обслуговування осіб розміщується на інформаційних стендах у приміщеннях органів Пенсійного фонду, на веб-сторінках та в інший спосіб у доступному для вільного ознайомлення місці.

3. Під час дистанційного обслуговування осіб інформація з обмеженим доступом, включаючи відомості з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру, електронної пенсійної справи або інші повідомлені особою відомості для призначення, перерахунку пенсії, поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший, інформація про місце проживання, номер облікової картки застрахованої особи особою, яка здійснює опрацювання (розгляд) звернення, не наводиться.

4. Контакт-центр працює шість днів на тиждень, крім святкових днів: з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 20:00, у суботу - з 8:00 до 14:00.

Контакт-центр Пенсійного фонду України забезпечує:

приймання, реєстрацію (в електронній формі в обсязі повідомлених особою відомостей) та опрацювання звернень, що надходять телефоном;

інформування та консультування осіб щодо норм законодавства, актуальних питань державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (заходів реагування) Пенсійним фондом України;

оперативне реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;

надання заявникам інформації про порядок вирішення порушених ними питань та/або оскарження дій (бездіяльності) органів Пенсійного фонду;

аудіофіксацію телефонних розмов для контролю за якістю обслуговування (за згодою);

надання консультаційних послуг особам з порушенням слуху із використанням вебкамери та програмного забезпечення, що забезпечує голосовий та відеозв'язок через мережу Інтернет.

{Абзац дев'ятий пункту 4 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Пенсійного фонду [№ 25-1 від 16.12.2020](#)}

Інформація про графік роботи Контакт-центру Пенсійного фонду України розміщується на вебпорталі Пенсійного фонду України.

5. З питань, що не потребують додаткового опрацювання, Контакт-центр надає необхідну інформацію чи консультацію одразу під час вхідного дзвінка.

6. Якщо особа звернулася з питання, вирішення якого потребує залучення до його розгляду фахівців структурних підрозділів Пенсійного фонду чи його територіальних

органів, таке звернення передається керівництву органу Пенсійного фонду для визначення відповідального за його розгляд. За результатами розгляду такого звернення надається відповідь. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в п'ятиденний строк повертається особі з відповідними роз'ясненнями.

Питання, що не належать до компетенції Пенсійного фонду, підлягають реєстрації, але не розглядаються по суті. Такі звернення в п'ятиденний строк пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо для надання відповіді по суті необхідні персональні дані особи (прізвище, ім'я, по батькові, дата народження), Контакт-центр повідомляє про це заявника, а у разі їх ненадання має право запропонувати іншу форму звернення та завершити розмову.

{Розділ V в редакції Постанови Пенсійного фонду № 23-2 від 23.10.2017}

VI. Моніторинг та оцінка якості обслуговування

1. Органи Пенсійного фонду здійснюють регулярний моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, вживають заходів щодо усунення виявлених недоліків.

2. Моніторинг проводиться:

з метою виявлення проблемних аспектів обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду;

для визначення необхідності корекційних дій, поточних потреб, у тому числі тих, що стосуються працівників, обладнання, витратних матеріалів тощо.

3. Оцінка якості обслуговування здійснюється за такими показниками:

а) умови, у яких здійснюється обслуговування:

відповідність розташування, розмірів та стану приміщень вимогам доступності, пожежної безпеки та санітарним правилам і нормам;

умови для роботи працівників;

наявність інформації, передбаченої пунктом 6 розділу II цього Положення;

б) укомплектованість сервісного центру кваліфікованими кадрами, здійснення навчання працівників та визначення рівня готовності цього підрозділу до виконання покладених на нього завдань:

рівень кваліфікації та професійної підготовки працівників;

розподіл обов'язків спеціалістів;

додержання працівниками правил етичної поведінки;

організація і проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації працівників;

відповідність встановленим вимогам дій спеціалістів при вирішенні питань, з якими особи звертаються до органів Пенсійного фонду;

результативність - аналіз досягнутих результатів у розв'язанні питань, з якими особа звернулася до органу Пенсійного фонду;

своєчасність - відповідність результату надання послуги строкам, встановленим законодавством;

в) достатність технічного та технологічного забезпечення.

Під час оцінки якості враховуються результати опитувань (анкетування, у тому числі анонімного) одержувачів (користувачів) послуг, записи відвідувачів в журналі скарг та пропозицій, звернення громадян.

4. Результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, враховуються при прийнятті рішень щодо організації роботи органів Пенсійного фонду та управління персоналом.

VII. Оскарження дій (рішень) органів Пенсійного фонду

Дії (бездіяльність) щодо здійснення прийому та обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду можуть бути оскаржені до вищого органу Пенсійного фонду, а також до суду.

Скарги на рішення територіальних органів Пенсійного фонду про призначення, перерахунок, відмову в призначенні, перерахунку, переведенні з одного виду пенсії на інший, виплаті пенсій подаються відповідно до [Порядку розгляду скарг на рішення органів Пенсійного фонду України щодо пенсійного забезпечення](#), затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 12 жовтня 2007 року № 18-6, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 02 листопада 2007 року за № 1241/14508 (із змінами).

Директор департаменту пенсійного забезпечення	І. Ковпашко
--	--------------------

	Додаток 1 до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (пункт 6 розділу I)
--	---

АНКЕТА

про результати верифікації даних

{Положення доповнено новим Додатком 1 згідно з Постановою Пенсійного фонду № 25-1 від 16.12.2020}

	Додаток 2 до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України (пункт 7 розділу II)
--	--

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	1. Проведення співбесіди. 2. Направлення у разі потреби одержувача послуги до інформаційних матеріалів, пояснення механізму роботи з ними, надання бланків та зразків документів
3. Приймання документів	1. Ідентифікація заявника (його представника). 2. Приймання від одержувача послуги заяв та/або документів, перевірка наявності додатків, зазначених у зверненні. 3. Інформування про порядок та строки їх розгляду, одержання інформації про результат. 4. З'ясування бажаного способу одержання відповіді (інформації про результат), якщо подані документи передбачають надання відповіді органом Пенсійного фонду. 5. Оформлення необхідних документів у разі, якщо обраний спосіб інформування про їх результат передбачає внесення інформації про засоби зв'язку, адресу електронної пошти тощо. 6. Реєстрація звернення. 7. У разі приймання заяв, передбачених Порядком подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" , затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 25 листопада 2005 року № 22-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2005 року за № 1566/11846 (у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 07 липня 2014 року № 13-1), Порядком подання 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 № 3-1, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 березня 2008 року за № 200/14891, здійснюються: перевірка правильності оформлення заяви, відповідності викладених у ній відомостей про особу даним паспорта та документам про стаж; здійснення попередньої правової експертизи змісту і належного оформлення наданих документів; перевірка правильності копій відповідних документів,

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

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

{Додаток із змінами, внесеними згідно з Постановами Пенсійного фонду [№ 23-2 від 23.10.2017](#), [№ 10-1 від 26.07.2019](#), [№ 25-1 від 16.12.2020](#)