

УДК 342.9:35.07(477)

Віталій Толуб'як,

доктор наук з державного управління, професор,

заступник начальника,

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, Україна

Олександр Томчук,

магістр з державного управління,

начальник управління інформаційних систем

та електронних реєстрів,

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, Україна

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

Vitaii Tolubyak,

Doctor of Science in Public Administration, Professor,

Deputy Chief,

Head Office of the Pension Fund of Ukraine in the Ternopil region, Ukraine

Oleksandr Tomchuk,

Master of Public Administration,

Head of the Information Systems Department and Electronic Registers,

Head Office of the Pension Fund of Ukraine in the Ternopil region, Ukraine

SERVICES DIGITALIZATION IN BODIES PENSION FUND OF UKRAINE

Немає сумніву в тому, що світ цифрових технологій, в який ми увійшли, – це не лише новий логічний етап розвитку технологічної сфери людства, а й усїєї існуючої соціально-економічної реальності. Цифровізація – це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами (цифровими технологіями) і налагодження електронно-комунікаційної взаємодії з-поміж них [5]. Сьогодні цифровізація є найважливішим фактором економічного розвитку будь-якої країни і взагалі сучасним трендом.

Цифрові технології надають широкі можливості для трансформації системи публічного управління, зокрема, у сфері надання адміністративних послуг. На кожному новому етапі інтеграції цифрових технологій та їх розвитку («оцифрування» процесів, електронний уряд, цифровий уряд) відбуваються суттєві зміни, як у використанні різного роду технологій, так і в організації діяльності органів державної влади на усіх рівнях управління, їх взаємодія з громадськістю (Кохан В., 2020).

Якщо на першому етапі впровадження інформаційні технології є інструментом для реалізації тих чи інших реформ публічного управління, то надалі – у процесі цифрової трансформації – вони створюють

можливості для реалізації різних варіантів державної політики, які не можуть бути впроваджені без використання цих технологій. Слід зазначити, що якщо на ранніх етапах інтеграції в інноваційну систему державотворення, інформаційні технології давали змогу провести оптимізацію і автоматизацію існуючих адміністративних процедур, то сьогодні цифрові технології розглядаються як можливість реалізації послуг, створення благ, адаптованих за складом і способом надання до індивідуальних потреб громадян, що підвищує та доступність якості надання адміністративних послуг, їх суспільну цінність.

Карантин дав поштовх до бурхливого розвитку електронних сервісів. Він змусив звернутися до онлайн навіть принципів прихильників традиційного (очного) способу отримання адміністративних послуг і стимулював, всі без винятку, органи влади приділити ще більше уваги онлайн способу їх надання.

У цьому напрямку Пенсійний фонд України останніми роками суттєво просунувся вперед – запустив ряд важливих сервісів власного вебпорталу для всіх без винятку категорій людей, яких він обслуговує. Розробники та адміністратори порталу не зупиняються на досягнутому, електронна платформа постійно модернізується відповідно запиту споживачів.

Для того, щоб стати користувачами онлайн сервісів вебпорталу Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua>), необхідно скористатися системами електронної ідентифікації особи – КЕП (кваліфікований електронний підпис), Bank ID, Mobile ID або іншими.

Відповідно до Положення про Пенсійний фонд України основними його завданнями є реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню [4]. Отже, цифровізація діяльності Пенсійного Фонду України – це забезпечення надання громадянам електронних послуг у сфері пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

Пенсійний фонд України має власний портал електронних послуг, які згруповані за категоріями одержувачів і поділяються на послуги пенсіонерам, застрахованим особам, страхувальникам та певним контролюючим органам [3].

1. Електронні послуги для одержувачів пенсійних виплат: запит на отримання електронних документів (довідка про доходи пенсіонера для субсидії; довідка про доходи пенсіонера; індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5); з Реєстру застрахованих осіб (РЗВ). Результатом отримання послуги є передача документа у вигляді pdf-довідки (електронного документа, підписаного кваліфікованим електронним цифровим підписом ПФУ у вигляді QR-кода), який згідно з чинним законодавством є аналогом паперового документа, підписаного

відповідальною посадовою особою в органі ПФУ; подання заяви на внесення змін до електронної пенсійної справи; перегляд електронної пенсійної справи

2. Електронні послуги для застрахованих осіб: отримання відомостей про себе з Реєстру застрахованих осіб ПФУ (РЗВ); перегляд звернень, поданих особою до органів ПФУ; запит на підготовку паперових документів; запит на отримання документів; запит на отримання електронних документів; запис на прийом до органів ПФУ; отримання інформації про себе з Електронного реєстру листків непрацевдатності (ЕРЛН); подання скарг на дії працівників ПФУ.

3. Електронні послуги для страхувальників: перегляд даних страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників; перегляд звітних відомостей страховика; запис на прийом до органів ПФУ; подання скарг на дії працівників ПФУ; запит на підготовку паперових документів; запит на отримання електронних документів; отримання інформації з Електронного реєстру листків непрацевдатності (ЕРЛН).

Для поліпшення стану впровадження та функціонування електронних сервісів, Пенсійним фондом України проводяться дослідження щодо використання електронних послуг ПФУ серед громадян з метою виявлення найбільш затребуваних послуг і проблем, з якими стикаються громадяни в процесі користування вебпорталом; постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед різних категорій громадян щодо користування електронними послугами ПФУ, в рамках яких надається загальна інформація по роботі в мережі Інтернет, навчання, як зареєструватися на вебпорталі ПФУ та отримати КЕП, як користуватися вебпорталом тощо.

Результати досліджень, які здійснюються шляхом опитування громадян показують, що 60 % українських громадян знають про сервіси, які пропонуються сьогодні Пенсійним фондом України. Найбільш популярним є особистий кабінет на вебпорталі електронних послуг Фонду. Про нього знають і ним користується 87,2 % опитаних [2].

Однак, для того, щоб отримати послугу в онлайн-форматі необхідно мати кваліфікований електронний підпис, оскільки без цього ряд послуг на веб-порталі недоступні. Як альтернатива, хоча функціонально обмежена, за відсутності КЕП можна звернутися до сервісного центру Фонду за отриманням логіну та пароллю для входу на вебпортал для первинної реєстрації як користувача послуг.

Отже, цифровізація адміністративних послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності, відкритості, прозорості діяльності органів державної влади на усіх рівнях, сприяє формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Електронні послуги і відкриті дані допомагають долати людський фактор, черги та корупцію.

Перелік використаних джерел:

1. Кохан В. Цифровізація діяльності Пенсійного фонду України. *Право та інновації*. № 3 (31). 2020. С. 7-12
2. Пенсійний фонд України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2120780-60-ukrayinskyh-gromadyan-obiznani-z-novumy-servisamy-yaki-vprovadzhuye-pensijnyj-fond-rezultaty-doslidzhennya/>
3. Пенсійний фонд України. Портал електронних послуг. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>
4. Положення про Пенсійний фонд України: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.07.2014 р. №280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF>.
5. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: затв. розпорядженням Кабінету міністрів України від 17.01.2018 р. №67-2018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>.