

**УДК 658.012.32**

**Толуб'як В.С.**

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

## **РОЗВИТОК СУЧАСНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ: АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

**Tolubyak V.**

### **DEVELOPMENT OF PENSION FUND MODERN COMMUNICATIONS: ASPECTS OF EFFECTIVE PUBLIC ADMINISTRATION**

Публічне управління як суспільне явище потребує встановлення та підтримки сталих комунікативних зв'язків між його суб'єктами й об'єктами, використання сучасних засобів інформаційного обміну, завдяки яким забезпечується та безпосередньо здійснюється управлінський процес. Комунікація в публічному управлінні – це процес суспільної взаємодії за допомогою повідомлень, змістом яких є публічне управління, реалізація публічної влади та політики [2]. Пенсійний фонд – як центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню комунікує з багатьма суб'єктами як державного, так і приватного сектору.

Комунікативна складова в діяльності висококваліфікованого фахівця органу Пенсійного фонду полягає у здійсненні результативної та ефективної комунікативної взаємодії із суб'єктами зовнішнього та внутрішнього середовища органу публічного управління щодо формування й розвитку відповідного комунікативного середовища.

Щоб спілкування відвідувачів з фахівцями Головного управління в області відбувалося зручно і результативно, активно використовуються такі способи комунікації:

– Телефон («гаряча лінія»), де фахівці нададуть кваліфіковані відповіді на всі питання абонентів, консультації щодо реєстрації на веб-порталі Пенсійного фонду України.

– Листування. Надіслати своє звернення (запит) громадяни можуть на адресу Головного управління або на електронну адресу.

– Послуги вебпорталу Пенсійного фонду: <https://portal.pfu.gov.ua/>. На порталі Пенсійний фонд України, з використанням КЕП, громадяни можуть отримати певний спектр послуг, зокрема: перевірити відомості про трудову діяльність, провести прогностичний розрахунок майбутньої пенсії, подати анкету для внесення змін до Реєстру застрахованих осіб, перевірити дані з Електронного реєстру листків непрацездатності, всього 17 видів послуг [1]. Портал електронних послуг дає можливість громадянам самостійно комунікувати з Пенсійним фондом.

– Відслідковувати останні новини у сфері пенсійного забезпечення, оголошення Головного управління та інші новини можна, підписавшись на офіційну сторінку Головного управління Пенсійного фонду в Тернопільській області у соціальній мережі Facebook або на телеграм-каналі «Пенсійний фонд Тернопільщини».

– Головне управління активно комунікує із регіональними та місцевими (територіальних громад) друкованими засобами масової інформації.

Прямі зв'язки із Пенсійним фондом забезпечуються сектором організаційно-інформаційної роботи Головного управління за допомогою таких форм підготовки і оприлюднення інформації:

- випуск і розповсюдження бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, експрес-інформації;
- проведення прес-конференцій, засідань круглих столів, брифінгів, організації інтерв'ю у ЗМІ з керівниками органів місцевого самоврядування;
- забезпечення виступів у ЗМІ керівника, заступників та начальників управлінь Головного управління у тематичних сюжетах, рубриках;
- поширення важливої інформації про діяльність Головного управління.

Завдяки спільній співпраці Міністерства цифрової трансформації України та Пенсійного фонду України з серпня 2022 року забезпечується можливість комунікації пенсіонерів з Пенсійним фондом за допомогою мобільного застосунку Порталу Дія. Задля підвищення якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, з листопада 2022 року впроваджено інформаційну взаємодію щодо отримання інформації про документи осіб, доступ до яких здійснюється через Портал Дія [3].

За допомогою Дія. Підпису або кваліфікованого електронного підпису або засобами Інтегрованої системи електронної ідентифікації ID.GOV.UA, в тому числі з використанням технології Bank ID особа має можливість самостійно зареєструватися на вебпорталі Фонду як користувач, пройти автоматично автентифікацію, після чого отримати можливість перегляду всіх своїх звернень, поданих до територіальних органів Пенсійного фонду України, стану їх обробки.

Станом на 1 січня 2023 року на вебпорталі Фонду зареєстровано 12,6 млн користувачів, з них 8,4 млн – за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Упродовж 2022 року кількість нових користувачів становила 6,2 млн осіб, з яких – 6,0 млн осіб – за допомогою кваліфікованого електронного підпису.

Кількість користувачів електронних сервісів Фонду з мобільних пристроїв (мобільного застосунку “Пенсійний фонд”) сягнула понад 850 тис. осіб, зокрема у січні – грудні 2022 року кількість нових користувачів мобільного застосунку становила 425 тис. осіб.

Через вебпортал Фонду упродовж січня – грудня 2022 року сформовано 5,4 млн довідок з QR-кодом, подано 58,4 тис. заяв на призначення пенсії та 27,6 тис. – на перерахунок пенсії, 27,9 тис. анкет застрахованої особи для внесення / зміни / уточнення даних у Реєстр(і) застрахованих осіб. Також у 2022 році подано 1773,5 тис. звернень щодо оцифрування трудових книжок, з яких 29,9 тис. роботодавцями щодо 1063,9 тис. працівників та 709,6 тис. застрахованими особами самостійно. Крім того зареєстровано 108,2 тис. електронних звернень (питань, пропозицій) та 2,9 тис. запитів на підготовку паперових документів, здійснено 1,8 тис. записів на прийом.

Отже, зв'язки з громадськістю в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області відіграють важливе значення у процесах демократизації суспільства. Виконання цих завдань відбувається на постійних засадах і професійних основах спеціалістами сектору організаційно-інформаційної роботи спільно з начальниками управлінь, відділів та керівниками сервісних центрів в територіальних громадах.

#### **Список використаних джерел:**

1. Вебпортал Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>.
2. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні: навч. посіб. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
3. Інформаційна довідка щодо проведеної роботи по виявленню ознак використання праці неоформлених працівників та порушень законодавства про працю за січень–грудень 2022 року URL: <http://surl.li/hdlxp>.