

УДК 658.012.32

Толуб'як В.С., Патерик О.О.

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

КОМУНІКАЦІЯ ТА ВЗАЄМОДІЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

Tolubiyak V., Pateryk O.

The Main Department of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region

COMMUNICATION AND INTERACTION WITH THE PUBLIC IN THE BODIES OF THE UKRAINE PENSION FUND

Важливу роль у розвитку українського суспільства відіграє оперативна поінформованість громадськості про процеси, які відбуваються в державі та діяльність органів влади усіх рівнів. Ефективна комунікація між владою та громадськістю набирає дедалі більшого значення для розвитку громадянського суспільства [2]. У контексті активізації формування громадянського суспільства, комунікація стає обов'язковою функцією сучасних демократій, забезпечуючи участь громадськості в прийнятті рішень і контролі за діями влади, її відкритість для громадськості та навпаки, формуючи довіру громадян до публічних органів влади і надаючи останнім можливість отримати підтримку, стабілізуючи суспільні відносини.

У загальному розумінні комунікації в публічному управлінні визначаються як рух інформації, інструмент діалогу між учасниками управлінського процесу, складова процесу взаємодії влади і громадянського суспільства. Щодо комунікаційної взаємодії органів влади з громадськістю, то такий вид комунікацій можна трактувати як сукупність дій щодо формування й реалізації управлінських завдань і функцій, задоволення інформаційно-комунікаційних потреб споживачів публічних послуг й самих органів влади [3]. Таким чином, комунікація відіграє роль двостороннього обміну інформацією між органами влади і громадськістю за допомогою засобів зв'язку і соціально-комунікаційних технологій.

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення, загальнообов'язкового державного соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, надання житлових субсидій та пільг на оплату ЖКП [4]. Ефективна комунікація з населенням сприяє кращому розумінню системи пенсійного забезпечення, підвищує довіру та забезпечує більш прозоре і стабільне функціонування пенсійного фонду. Адже багато громадян не знають своїх прав на пенсійне забезпечення, можливості дострокового виходу на пенсію, особливості розрахунку пенсій або вимоги для отримання пенсійних виплат. Підвищення обізнаності допомагає людям планувати своє майбутнє і приймати обґрунтовані рішення.

Пенсійний фонд України оперує значними коштами, що є внесками громадян. Відкриті та прозорі комунікації сприяють формуванню довіри до системи, а також зменшують рівень соціального напруження або підозр у корупції. Окрім цього, пенсійна система часто змінюється. Нова інформація про зміни у пенсійному законодавстві, умови виходу на пенсію або нові програми повинна вчасно доноситися до людей, щоб вони могли адаптуватися до нових реалій. Ефективна комунікація допомагає людям краще розуміти, як працює пенсійна система, чому важливо робити внески, як вони впливають на розмір майбутньої пенсії, а також як розраховується індексація виплат. Чітка комунікація про електронні сервіси, подачу заяв, звернення онлайн тощо

допомагає громадянам легше та швидше отримати необхідні послуги, зменшуючи кількість особистих візитів і черг.

Доступ до публічної інформації в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області впродовж 2024 року забезпечувався шляхом: систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних електронних та друкованих виданнях (545), на офіційних вебресурсах в мережі Інтернет (1082), розповсюдження буклетів з актуальних питань, що входять до компетенції Головного управління (1830), іншими заходами (1466); від громадян надійшло 7875 звернень, із яких 7066 в письмовій та електронній формі; на телеканалах Тернопільщини вийшло 34 тематичні сюжети.

В Головному управлінні на період введення воєнного стану для надання консультацій та роз'яснень з питань, що входять до компетенції Пенсійного фонду України щоденно проводяться прямі телефонні «гарячі лінії». Протягом 2024 року проведено 196м таких заходів.

Крім того, працівниками Головного управління проведено 1212 зустрічі з громадянами, з них 878 – з населенням за місцем проживання, 177 зустрічей з різними трудовими колективами, 37 – з громадськими організаціями та 120 з безробітними. Керівництвом Головного управління проведено 24 медіазаходи (пресконференції, «круглі столи», брифінги) з актуальних питань діяльності органів Пенсійного фонду, послуг вебпорталу та легальної зайнятості [1].

Інформація – це вихідний інформаційний потік, тобто, односторонній процес інформування громадян владою. На противагу йому комунікація – це те, що доходить до користувача – відфільтрований та певним чином оброблений масив інформаційних повідомлень. Тільки тоді, коли повідомлення, спрямоване на певну цільову аудиторію та артикулюється з урахуванням її особливостей і потреб – воно безперешкодно потрапляє до неї і отримує відгук. Саме таке двостороннє спілкування з громадянами повинно бути в основі комунікаційної політики всіх органів державної влади.

Таким чином, при двосторонньому обміні інформацією, а саме між владними структурами і громадськістю, необхідно управляти двома різноспрямованими, але взаємодіючими інформаційними потоками: перший з яких формується у державній та публічно-управлінській сферах, а другий – в межах громадянського суспільства [3].

Отже, зважаючи на те, що Пенсійний фонд України та його структурні підрозділи в регіонах надають великий спектр послуг як громадянам, так і роботодавцям є вкрай важливим забезпечити діалог між Головними управліннями та громадськістю, що дасть змогу формувати та реалізовувати ефективну комунікаційну політику. Для того, щоб громадяни підтримували політику влади щодо пенсійного забезпечення та загальнообов'язкового державного соціального страхування, головні управління в областях повинні використовувати для взаємодії з громадськістю різні типи та механізми комунікаційної політики.

Список використаних джерел:

1. Аналітична записка «Про діяльність Головного управління Пенсійного фонду України за 9 місяців 2024 року»
2. Коврига О.С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління. URL: https://www.pubadm.vernadskeyjournals.in.ua/journals/2020/2_2020/20.pdf
3. Ладонько Л.С., Новікова Н.Л., Мікро М.В. Основні аспекти комунікаційної взаємодії органів державної влади з громадськістю. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2020/3.pdf
4. Положення про Пенсійний фонд України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2148251-polozhennya-pro-pensijnyj-fond-ukrayiny/>