

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки і менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

магістр

(назва освітнього ступеня)

на

тему: Дослідження системи організації діяльності Пенсійного фонду, на
прикладі Головного управління Пенсійного фонду України в
Тернопільській області

Виконав(ла): студент(ка) VI курсу, групи БАМ-61

спеціальності 281 «Публічне управління та

адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Пулька В. С.

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Шведа Н. М.

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Мосій О. Б.

(прізвище та ініціали)

Завідувач

кафедри

(підпис)

Сороківська О.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Стойко І. І.

(прізвище та ініціали)

Тернопіль

2024

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Сороківська О.А.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

« »

20__ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня магістр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

студенту Пульці Владиславі Степанівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дослідження системи організації діяльності Пенсійного фонду, на прикладі Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Керівник роботи Шведа Наталія Михайлівна, к. е. н., доц.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від « 12 » вересня 2024 року № 4/7-915

2. Термін подання студентом завершеної роботи 9 грудня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Документація Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, нормативно-правові акти, закони, положення, інтернет-джерела, накази, плани, праці науковців, власні спостереження тощо

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ, Розділ 1 Теоретичні основи та практики функціонування установ системи пенсійного забезпечення в Україні та світі, Розділ 2 Дослідження організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, Розділ 3 Визначення напрямів покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях, Висновки, Бібліографія, Додатки

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

1) Кількість послуг, наданих громадянам ГУ ПФУ в Тернопільській області за за 2021-2023 роки, 2) Динаміка призначень та перерахунків пенсій управлінням пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг ГУ ПФУ в Тернопільській області, 3) Структура послуг, наданих спеціалістами управління обслуговування громадян ГУ ПФУ в Тернопільській області на віддалених робочих місцях у 2023 р., %, 4) Етапи розробки Стратегії розвитку ГУ ПФУ в Тернопільській області

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Охорона праці	Шерстюк Роман Петрович д.е.н., доц.		
Безпека в надзвичайних ситуацій	Стручок Володимир Сергійович, старший викладач		

7. Дата видачі завдання 12 вересня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	01.12- 02.12.2024	виконано
2	Розділ 1 Теоретичні основи та практики функціонування установ системи пенсійного забезпечення в Україні та світі	12.09- 24.09.2024	виконано
3	Розділ 2 Дослідження організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області	25.09- 24.10.2024	виконано
4	Розділ 3 Визначення напрямів покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області	25.10- 24.11.2024	виконано
5	Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	25.11- 01.12.2024	виконано
6	Висновки	02.12- 03.12.2024	виконано
7	Бібліографія	01.09- 01.12.2024	виконано
8	Додатки	02.12- 03.12.2024	виконано

Студент

(підпис)

Пулька В. С.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Шведа Н. М.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Пулька В. С. Дослідження системи організації діяльності Пенсійного фонду, на прикладі Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Кваліфікаційна робота магістра: 76 сторінок, 17 рисунків, 10 таблиць, 2 додатки, 31 літературне джерело.

Метою роботи є визначення пріоритетних напрямів покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області .

Об'єкт дослідження – система організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області .

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Методи дослідження – теоретико-методичний аналіз; фінансовий аналіз; узагальнення та порівняння; методи аналізу й синтезу та інші методи.

Здійснено дослідження системи організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області; сформовано пропозиції щодо покращення діяльності установи, зокрема розроблено перспективні практичні рекомендації та сформовано стратегію розвитку.

Ключові слова: управління, публічна установа, пенсійне забезпечення, покращення діяльності, Пенсійний фонд, стратегія розвитку.

SUMMARY

Pulka V.S. Study of the Pension Fund activity organization system (Headquarters of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region as a case of study)

Master's degree thesis consists of 76 pages, 17 pictures, 10 tables, 2 appendices, 31 references.

The aim of the investigation is to determine the priorities for improving Headquarters of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region activities.

The object of investigation is the system of organization of the Headquarters of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region activities.

The subject of investigation is theoretical and practical aspects of the Headquarters of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region activities.

The methods of investigation theoretical and methodological analysis; financial analysis; generalization and comparison; methods of analysis and synthesis and other methods.

A research of the activities organizing system of Headquarters of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region was carried out; proposals to improve the institution's activities have been made, in particular, promising practical recommendations were developed and a development strategy was formed.

Key words: management, public institution, pension provision, performance improvement, Pension Fund, development strategy.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ УСТАНОВ СИСТЕМИ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ..	10
1.1 Особливості організації діяльності сучасної публічної установи в Україні.....	10
1.2 Пенсійна система України та її установи.....	13
1.3.Зарубіжний досвід пенсійного забезпечення.....	21
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	26
2.1 Загальна характеристика діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області	26
2.2 Характеристика діяльності структурних підрозділів Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області	31
2.3 Аналіз фінансово-економічних процесів ГУ ПФУ у Тернопільській області...	43
РОЗДІЛ 3 ВИЗНАЧЕННЯ НАПРЯМІВ ПОКРАЩЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	47
3.1 Формування стратегії розвитку як напрямку покращення функціонування Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.....	47
3.2 Впровадження освітньо-інформаційної кампанії Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області.....	52
3.3 Організація підвищення якості обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області.....	57
РОЗДІЛ 4 ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ.....	64
4.1. Охорона праці в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області	64

4.2. Підвищення стійкості роботи Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області в умовах надзвичайних ситуацій	67
ВИСНОВКИ.....	70
БІБЛІОГРАФІЯ.....	72
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність теми. Пенсійний фонд є одним із ключових елементів соціального забезпечення держави, адже саме через його механізми здійснюється підтримка найбільш вразливих категорій населення — людей пенсійного віку, які є залежними від стабільності й ефективності пенсійної системи. Ефективність роботи Пенсійного фонду визначає рівень добробуту мільйонів громадян, впливаючи на їх фінансову стабільність та соціальний захист. У сучасних умовах демографічні виклики, як-от старіння населення та зменшення кількості працездатного населення, ускладнюють функціонування пенсійної системи. Економічні труднощі, спричинені внутрішніми реформами, війною та зростанням бюджетного навантаження, вимагають від Пенсійного фонду адаптації, оптимізації та пошуку нових підходів до управління. Це вимагає пошуку напрямів покращення діяльності територіальних органів Пенсійного фонду України, які забезпечують безпосередню взаємодію з громадянами.

Теоретичні та практичні аспекти, щодо розвитку діяльності у сфері пенсійного забезпечення вивчалися багатьма вченими та подані у багатьох роботах та публікаціях. Зокрема такими теоретиками і практиками є Верхоляк З., Сороківська О. А [3], Скрепецька Г.Р. [18], Тулай О. І., Ткаченко Н. В., Кириленко О. П., Толуб'як В. С., а також інші.

Мета – визначення пріоритетних напрямів покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області .

Завдання роботи:

- аналізування системи пенсійного забезпечення в Україні, її установ;
- аналізування організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області;
- визначення напрямів покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області;
- визначення напрямів охорони праці та безпека в надзвичайних

ситуаціях в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Предметом дослідження є теоретичні і практичні аспекти діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Об'єкт дослідження – система організації діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Методи дослідження: теоретико-методичний аналіз; фінансовий аналіз; узагальнення та порівняння; методи аналізу й синтезу та інші методи.

Практичне значення результатів роботи. Результати можуть бути використані для вдосконалення управлінських процесів у Головному управлінні ПФУ Тернопільської області та в інших регіонах. Це сприятиме поліпшенню якості надання послуг і підвищенню довіри громадян до державних інституцій.

Інформаційна база дослідження: наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених-науковців, посібники, навчальні підручники, монографії, нормативно-правові матеріали, інтернет-джерела, дані із веб-сайту Пенсійного фонду України, різноманітна звітність Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області за 2021-2023 роки тощо.

Структура та обсяг дослідження: Робота складається зі вступу, чотирьох розділів і висновків. Містить 76 сторінок тексту, 17 рисунків, 10 таблиць, 2 додатки, 31 літературне джерело.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ УСТАНОВ СИСТЕМИ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

1.1 Особливості організації діяльності сучасної публічної установи в Україні

Публічна установа – це організація, створена для виконання суспільно важливих функцій і надання публічних послуг, що фінансуються з державного або місцевого бюджету, це організаційна форма державної або комунальної влади, що здійснює діяльність у суспільних інтересах та виконує функції, визначені законодавством. Вони діють у інтересах суспільства та забезпечують реалізацію державної політики в різних сферах, можуть належати до різних секторів, включаючи соціальну сферу, освіту, охорону здоров'я, культуру, науку, а також адміністративні та регуляторні органи.

Організація діяльності публічних установ є складним процесом, який включає в себе ряд ключових елементів і принципів. Цей процес спрямований на забезпечення ефективного виконання функцій, що стоять перед публічними установами, та надання якісних послуг громадянам. Основні аспекти організації діяльності публічних установ України включають такі елементи:

- 1) структура організації:
 - ієрархія та управлінські рівні – публічні установи зазвичай мають чітку організаційну структуру з визначенням ролей і відповідальностей на різних рівнях управління. Структура включає адміністрацію, підрозділи, які виконують конкретні функції, та відповідальних працівників;
 - функціональні підрозділи – установи можуть мати різні підрозділи, такі як бухгалтерія, юридичний відділ, відділ кадрів тощо, що забезпечують виконання спеціалізованих функцій;
- 2) регуляторні та правові аспекти:

- нормативно-правова баз – діяльність публічних установ регулюється законами, указами та іншими нормативними актами. Це визначає їх повноваження, обов'язки та процедури діяльності;

- контроль та моніторинг – важливою складовою є системи контролю та моніторингу, які забезпечують дотримання законодавства та підзвітність установ;

3) фінансування:

- бюджетне фінансування – публічні установи фінансуються через державний або місцевий бюджет. Вони повинні дотримуватись бюджетних процедур, звітності та планування;

- ефективне використання ресурсів – важливим є оптимальне управління фінансами та ресурсами для забезпечення ефективності роботи установи;

4) взаємодія з громадськістю:

- залучення громадян – публічні установи повинні забезпечувати зворотній зв'язок з громадянами, враховуючи їхні потреби та пропозиції щодо покращення діяльності;

- прозорість – відкритість в діяльності установ, звітність та публікація інформації про їх діяльність сприяють довірі з боку населення;

5) кадрова політика:

- набір та підготовка кадрів – важливо залучати кваліфікованих спеціалістів та забезпечувати їх навчання та підвищення кваліфікації;

- мотивація та оцінка роботи – створення системи мотивації для працівників, яка б заохочувала їх до ефективної роботи, є важливим аспектом;

6) інформаційні технології:

- автоматизація процесів – використання сучасних інформаційних технологій для автоматизації внутрішніх процесів, забезпечення електронного документообігу та комунікації з громадянами;

- доступ до інформації – розвиток електронних сервісів для забезпечення доступу громадян до послуг установ;

7) оцінка та моніторинг:

- аналіз ефективності – регулярна оцінка діяльності установ, результативності виконання завдань і цілей, що стоять перед ними;
- коригування діяльності – на основі отриманих даних вносити зміни у стратегії та процеси для підвищення ефективності.

Організація діяльності публічних установ є динамічним процесом, що вимагає постійного вдосконалення і адаптації до змінюваних умов та вимог суспільства.

Принципи діяльності публічних установ є основою їх функціонування і забезпечують ефективність, прозорість та відповідальність у наданні суспільних послуг. У таблиці 1.1 зображено основні принципи, які регулюють їх діяльність публічних установ в Україні.

Таблиця 1.1 – Принципи діяльності публічних установ

Назва принципу	Характеристика
1	2
Прозорість	Публічні установи повинні забезпечувати відкритість своєї діяльності, надаючи доступ до інформації про свою роботу, джерела і обсяги фінансування, плани та звіти роботи
Підзвітність	Установи зобов'язані звітувати про свою діяльність перед суспільством і державою, що включає регулярне надання звітів про використання бюджетних коштів та досягнення результатів
Ефективність	Публічні установи повинні прагнути до максимізації результатів своїх діяльностей при мінімальних витратах ресурсів. Це передбачає раціональне використання бюджетних коштів та ефективне управління установою
Чесність	Установа повинна діяти добросовісно, без корупції та зловживань, дотримуючись етичних норм і стандартів
Суспільна відповідальність	Публічні установи повинні враховувати потреби та інтереси громадян, забезпечуючи доступність своїх послуг для всіх верств населення, особливо вразливих груп
Співпраця та партнерство	Установи повинні взаємодіяти з іншими державними органами, недержавними організаціями, бізнесом та громадськістю для досягнення спільних цілей та забезпечення комплексного підходу до вирішення соціальних проблем
Інноваційність	Публічні установи мають впроваджувати нові технології та методи роботи, щоб підвищити якість послуг і відповідати сучасним викликам

Продовження табл. 1.1

1	2
Доступність	Вони повинні забезпечити рівний доступ до своїх послуг для всіх громадян, незалежно від їх соціального статусу, місця проживання або інших обставин
Професіоналізм	Публічні установи повинні забезпечувати високий рівень кваліфікації та професіоналізму своїх працівників, що включає регулярне їх навчання та підвищення кваліфікації
Адаптивність	Вони повинні бути здатні швидко реагувати на зміни в соціальному, економічному та політичному середовищі, адаптуючи свої стратегії та процедури

Ці принципи сприяють створенню ефективних і сучасних публічних установ, які можуть задовольняти потреби громадян і сприяти соціально-економічному розвитку країни.

Приклади публічних установ в Україні:

- міністерства та інші центральні органи виконавчої влади;
- місцеві органи самоврядування;
- державні підприємства;
- освітні установи (школи, коледжі, університети);
- установи охорони здоров'я (лікарні, поліклініки);
- соціальні служби.

1.2 Пенсійна система України та її установи

Пенсійна система має глибокі історичні корені. Вже у I столітті до н.е. Юлій Цезар впровадив державну підтримку із невеликими виплатами для військових після закінчення служби. Зі зміцненням, розвитком держав змінювалося і ставлення до пенсії: якщо раніше вона була ознакою привілеїв, то згодом набрала більшого соціального значення. Протягом майже двох тисячоліть держави надавали тим, хто завершив службу в державних або військових структурах, землю та фінансові виплати [1].

Канцлер Німеччини Отто фон Бісмарк у 1889 році став першим, хто офіційно запровадив для всіх працюючих солідарну державну пенсійну систему. Через 20 років до цієї практики приєдналися Австралія та Великобританія, а Сполучені

Штати Америки впровадили державну пенсійну систему у 1930-х роках. У СРСР право на пенсію за віком було надано громадянам лише в 1956 році [1].

Також не є нововведенням таке явище як недержавні пенсійні фонди. Вперше вони виникли на початку XVIII століття. Перший же пенсійний фонд, заснований на принципі «зароби собі на пенсію сам», з'явився в Англії; пізніше цей фінансовий інструмент був запроваджений у царській Росії під назвою «каса» [1].

Сьогодні можна спостерігати, що всі розвинені країни досягли розумного компромісу між приватною та державною пенсіями, створивши збалансовану трирівневу модель. Кожна країна формує свою пенсійну систему із врахуванням особливостей нації, частка недержавної пенсії при цьому поступово зростає.

В Україні офіційно запроваджені пенсійні фонди третього рівня на початку 2004 року після набуття чинності Закону України «Про недержавне пенсійне забезпечення» [1].

Сучасна пенсійна система України має три рівні [2, 3]:

1-й рівень – це солідарна система, яка спрямована на забезпечення основних потреб пенсіонерів і гарантування соціального захисту всіх громадян. За рахунок Пенсійного фонду держава забезпечує виплату пенсій і надання деяких соціальних виплат відповідно до умов і порядку, встановлених Законом України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».

2-й рівень – накопичувальна система обов'язкового державного пенсійного страхування. Вона передбачає формування додаткових фінансових ресурсів застрахованих осіб у Накопичувальному фонді та фінансуванні витрат на страхування через обов'язкові внески на індивідуальні пенсійні рахунки та їх інвестування відповідно до умов і порядку, встановлених Законом.

Переваги впровадження другого рівня системи пенсійного забезпечення зображені на рисунку 1.1 [4].

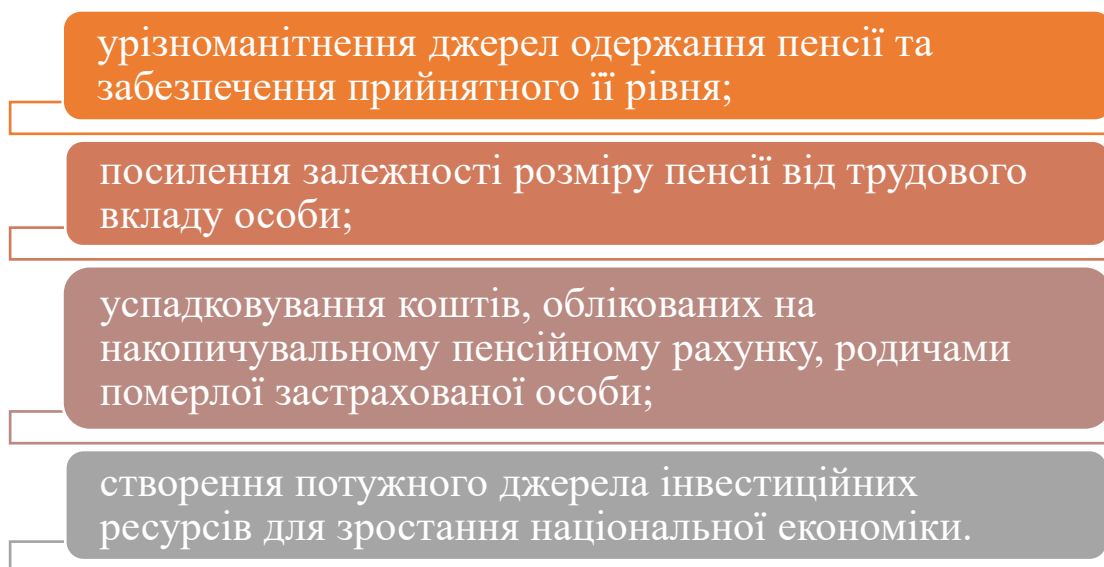


Рисунок 1.1 – Переваги впровадження другого рівня системи пенсійного забезпечення

3-й рівень – добровільне недержавне пенсійне забезпечення, що дозволяє кожному громадянину, який цього бажає, накопичувати додаткові пенсійні заощадження для себе, своїх близьких, а роботодавцю чи їх об'єднанню – для працівників, з метою отримання в подальшому пенсійних виплат, що передбачено Законом України «Про недержавне пенсійне забезпечення».

На рисунку 1.2 зображено суб'єкти, які можуть здійснювати недержавне пенсійне забезпечення [4].



Рисунок 1.2 – Суб'єкти здійснення недержавного пенсійного забезпечення

Перший і другий рівні пенсійної системи в нашій державі складають структуру загальнообов'язкового державного пенсійного страхування.

Другий і третій рівні пенсійної системи є системою накопичувального пенсійного забезпечення [2].

На рисунку 1.3 зображено суб'єкти, які відносяться до солідарної системи, а на рисунку 1.4 – які відносяться до накопичувальної [2].

Громадяни України мають право одночасно бути отримувачами пенсійних виплат з різних рівнів пенсійної системи. Обов'язковість або обмеження щодо участі громадян у відповідних рівнях системи та отримання пенсійних виплат визначаються законами, що регулюють питання пенсійного забезпечення.

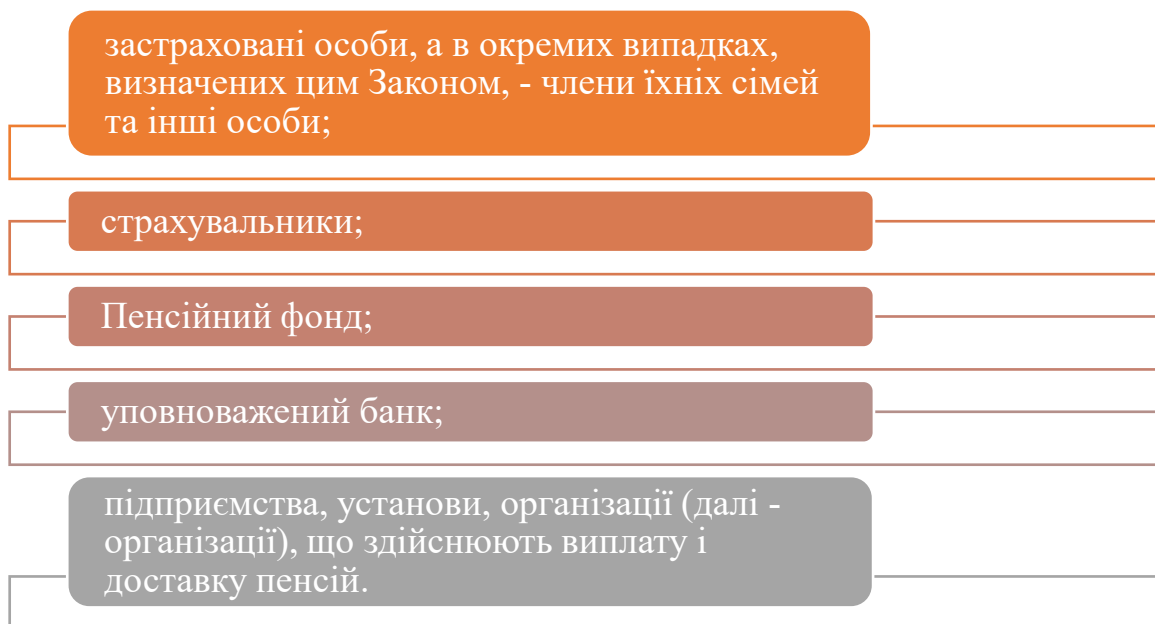


Рисунок 1.3 – Суб'єкти солідарної системи пенсійного забезпечення



Рисунок 1.4 – Суб'єкти системи накопичувального пенсійного забезпечення

Принципи, за якими здійснюється загальнообов'язкове державне пенсійне страхування [2]:

- умови і порядок здійснення закріплені законодавчо;
- особи, які працюють за умовами трудового договору повинні обов'язково бути застраховані;
- добровільна участь у системі, права на додаткову сплату страхових внесків;
- кожна працездатна особа зацікавлена, щоб на пенсії буде матеріально забезпеченою;
- застраховані особи рівноправні при отриманні пенсійних виплат та сплаті страхових внесків;
- розмір пенсії розподіляється залежно від зарплати та страхового стажу;
- субсидування та солідарність;
- фінансування пенсій та деяких інших соцвиплат за рахунок бюджетних коштів, страхових внесків тощо;
- частина внесків спрямовуються до накопичувальної системи пенсійного страхування;
- державні гарантії дотримання законодавчо закріплених прав;
- прозорість, гласність, доступність діяльності ПФ;
- обов'язковість фінансування з Пенсійного фонду витрат на пенсії, соціальні послуги, згідно закону;
- використання коштів ефективно та цільове;
- суб'єкти системи відповідальні за порушення норм пенсійного законодавства, за неналежне виконання чи невиконання обов'язків;
- пенсія розраховується відповідно до стажу набутого в Україні та за її межами залежно від міжнародних договорів.

Право на державне пенсійне забезпечення передбачено Законом України «Про пенсійне забезпечення». Згідно нього громадяни мають право отримувати державне пенсійне забезпечення по інвалідності, за віком, за вислугою років, по втраті годувальника, а також у інших випадках, що передбачає цей закон [5].

Щодо пенсійного забезпечення іноземців чи осіб без громадянства, що проживають в Україні, то вони на рівні з громадянами нашої держави мають право

отримувати пенсію за умовами, що передбачаються законодавством чи міжнародними договорами чи угодами [5].

Також на основі договорів, що укладені з іншими державами відбувається пенсійне забезпечення громадян України, що проживають закордоном [5].

За умов, якщо міжнародні договори передбачають інші правила, то правила, які містяться у цих договорах і застосовуються.

Сама виплата пенсій здійснюється за рахунок коштів Пенсійного фонду України. Пенсійний фонд є самостійною фінансово-банківською системою. Він формується за рахунок внесків громадян, які займаються підприємництвом, обов'язкових страхових внесків підприємств і організацій (включно з тими, що наймають працівників на підставі цивільно-правових угод), відповідно до тарифів соціального страхування, які диференційовані залежно від небезпечності, шкідливості та тяжкості роботи, а також страхових внесків і коштів державного бюджету [5].

Фінансування пенсій здійснюється щомісячно по всій території України через перерозподіл коштів Пенсійного фонду в межах держави незалежно від економічної ситуації в регіонах та рівня надходжень. Нерівномірність у термінах фінансування пенсійних виплат між різними адміністративно-територіальними одиницями заборонена [5].

Окрім державного пенсійного забезпечення, працівники мають право на укладення договорів добровільного страхування додаткової пенсії. Джерелом для цих виплат у системі Укрдержстраху є страховий фонд, який на 50% формується за рахунок особистих внесків працівників і на 50% – з коштів державного бюджету [5].

Підприємства та організації можуть за рішенням адміністрації та профспілкових органів, якщо це передбачено колективним договором, або колгоспи та інші кооперативи на основі рішень загальних зборів, відшкодовувати працівникам повністю або частково їх внески за договорами добровільного страхування додаткової пенсії за рахунок фонду оплати праці.

У Положенні про Пенсійний фонд України закріплено: «Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню» [6].

Пенсійний фонд України співпрацює з різними державними установами, службами, створеними Президентом та Кабінетом Міністрів, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, профспілками, роботодавцями, а також відповідними організаціями інших країн та міжнародними структурами для виконання своїх завдань[6].

Пенсійний фонд України та його територіальні органи – це юридичні особи публічного права, які мають власну печатку з Державним Гербом України та назвою, а також використовують власні бланки і мають рахунки в уповноважених банках та Казначействі.

Пенсійний фонд України реалізує свої функції як безпосередньо, так і через територіальні органи, створені відповідно до встановлених процедур[6].

Органи Пенсійного фонду України гарантують пенсійне забезпечення відповідно до Закону України "Про пенсійне забезпечення", займаються призначенням пенсій і оформленням документів для виплати.

Територіальні органи Пенсійного фонду України включають головні управління в Автономній Республіці Крим, областях, а також у містах Києві та Севастополі. Ці управління підзвітні безпосередньо Пенсійному фонду України і разом із районними, міськими та об'єднаними управліннями формують загальну мережу його територіальних структур [7].

У своїй роботі головні управління дотримуються Конституції України, законодавчих актів, указів Президента, рішень Верховної Ради та постанов Кабінету Міністрів. Крім того, вони діють на основі внутрішніх нормативних актів Пенсійного фонду, включаючи постанови правління і накази, а також цього Положення [7].

1.3 Зарубіжний досвід пенсійного забезпечення

Зарубіжний досвід пенсійного забезпечення відображає різні підходи до побудови пенсійних систем, залежно від історичних, економічних, соціальних та законодавчих особливостей кожної країни [8].

Найбільш ефективною пенсійною системою у світі вважається багаторівнева модель, яка поєднує сплату податків, накопичення заощаджень та солідарний підхід. Кожна країна обирає ці методи пенсійного забезпечення індивідуально, враховуючи особливості свого розвитку та ставлення до ролі держави у забезпеченні соціального захисту громадян.

Сьогодні можна спостерігати, що всі розвинені країни досягли розумного компромісу між приватною та державною пенсіями, створивши збалансовану трирівневу модель. Таким чином, пенсіонер отримує три види пенсій: державну, пенсію від роботодавця та особисто накопичену недержавну пенсію. Перший рівень пенсійного забезпечення діє у кожній країні – обов'язкове державне пенсійне забезпечення, де внески формуються як відсоток від заробітної плати або у вигляді фіксованої суми, встановленої державою. Тут держава гарантує лише мінімальний розмір пенсії [9].

Серед країн, де запроваджено пенсійну систему, яка гарантує мінімальний дохід у вигляді фіксованої суми є Фінляндія, Норвегія, Данія, Швеція, Швейцарія, Нідерланди та більшість англосаксонських держав (окрім США). Джерелом цих пенсійних виплат є податкові надходження до державного бюджету. Цю модель часто називають «способом фіксованої ставки», яка в основному фінансується з податків, забезпечуючи базовий дохід незалежно від рівня сплачених внесків чи зарплати [9].

В ряді інших європейських країн на відміну від вище зазначених пенсійне забезпечення розвивалося на основі принципів соціального страхування. Серед них Австрія, Бельгія, Німеччина, Італія, Франція, Іспанія, а також і США. У цих країнах пенсії спрямовані на заміщення втраченого доходу, а їх джерелом є страхові внески від роботодавців і працівників. Тобто фінансування пенсій здебільшого

відбувається за рахунок соціальних внесків, а розмір пенсій вже залежить від розміру попереднього заробітку, мінімальна пенсія при цьому гарантується [9].

У багатьох державах визначається певна кількість років, протягом яких людина мала сплачувати пенсійні внески, щоб мати право на отримання мінімальної державної пенсії. Наприклад, в Угорщині та Італії цей період складає 20 років, у Словенії, Португалії, Іспанії та Туреччині – 15 років, у Польщі – 25 років, в Чехії – 35 років, а в Аргентині та Бельгії – 30 років. Водночас для окремих категорій громадян можуть застосовуватися підвищені або знижені тарифи [9].

Існує ще одна важлива особливість, яка полягає в тому, що в ряді країн існує механізм розподілу фінансового навантаження між працівником і роботодавцем для збільшення мотивації брати участь у державній пенсійній системі. Деякі держави встановлюють рівні внески для роботодавців і працівників, що дозволяє здійснювати фінансування на паритетних засадах. Основною перевагою такого підходу є посилення особистої відповідальності громадян за своє пенсійне майбутнє та підвищення активності учасників пенсійної системи [9].

Як правило, право на отримання пенсії у більшості розвинених країн залежить від двох основних умов — досягнення пенсійного віку та наявності певного страхового стажу. Зазвичай, як мінімум 10–15 років внесків до пенсійної системи потрібно мати для того, щоб почати отримувати пенсію.

Законодавство більшості країн визначає мінімальний страховий стаж, необхідний для отримання пенсії. Наприклад, у Швейцарії – це один рік, у Норвегії та Великій Британії – 3 роки, в Японії – 20 років, у більшості держав Західної Європи – 15 років, у США цей період складає 8 років. При наявності такого стажу виникає право на отримання мінімальної пенсії. У Данії, згідно із законодавством, яке діє з кінця 1960-х років, кожен громадянин, який досяг 67 років, отримує однакову за розміром пенсію, незалежно від рівня попереднього заробітку чи трудового стажу [9].

Щоб отримати максимальну пенсію, потрібно мати більший страховий стаж: 40 років в Норвегії та Італії, 45 років в Австрії, 44 роки в Швейцарії. Відповідно до Конвенцій Міжнародної Організації Праці, розмір пенсії має становити не менше

40% від середнього заробітку або 45% – при проживанні в країні протягом 20 років та за наявності 30 років за схемою універсальних виплат чи соціальної допомоги [9].

На основі всього періоду трудової діяльності пенсії розраховуються у таких країнах, як Бельгія, Японія, Велика Британія, Німеччина. А от вже у США до уваги береться період у 25 років, які працівник може обрати з трудового стажу 30 років, у Франції – за 10 найкращих років роботи, за австрійською системою береться 5 років, а за канадською – 1 рік [9].

Країни Західної Європи мають таку особливість, що пенсійні рахунки працівників при зміні місця роботи повністю зберігаються та передаються. У США, навпаки, якщо працівник працював у компанії менш ніж 10 років, то зберігає лише 50% пенсійного рахунку. Повний пенсійний рахунок, що нагромадився, зберігається лише тоді, коли трудовий стаж перевищує 15 років [9].

Аналізуючи зарубіжний досвід, важливо зазначити, що для окремих категорій працівників в усіх системах обов'язкового пенсійного накопичення немає жодних пільг – ані за умовами виплати внесків, ані за їх розміром. Тільки у добровільних та обов'язкових професійних пенсійних системах можливе зниження пенсійного віку для певних категорій. За таких умов від суми внесків, що накопичуються, повністю залежить розмір пенсій [10].

У більшості зарубіжних країн пенсії формуються на основі накопичувального принципу. Створення накопичувальних пенсійних фондів набуло активного розвитку наприкінці 80-х–на початку 90-х років XX століття, і за короткий час ці фонди успішно вирішили питання пенсійного забезпечення громадян. Вони також стали важливим джерелом довгострокових інвестиційних ресурсів, що сприяють національній економіці, оскільки ці кошти використовуються для розвитку соціальної інфраструктури, реального сектора економіки та загального економічного зростання. Пенсійні активи найбільших накопичувальних фондів світу стабільно зростають, особливо протягом останнього десятиліття [10].

Згідно даних фінансових досліджень, що проводила австралійська консалтингова компанія з людських ресурсів Mercer та уряд штату Вікторія, ідеальної пенсійної системи, яка б універсально підходила для всіх країн, не існує. Проте вони відзначають, що різні системи мають спільні цілі, на які варто орієнтуватися для досягнення ефективності [10].

За глобальним пенсійним індексом Melbourne Mercer оцінюються пенсійні системи за більш ніж 40 показниками, аналізуючи їхню адекватність, стійкість та цілісність. Індекс представлений у вигляді балів від 0% до 100% [10].

За дослідженнями Monash Business School, пенсійним системам надається оцінка на основі середньозваженого показника, сформованого з трьох субіндексів. Один із них – адекватність (40%), що оцінює переваги системи та її ключові конструктивні елементи. До критеріїв адекватності належать:

- забезпечення мінімальної пенсії для малозабезпечених верств населення, яка становить прийнятний відсоток від середньої зарплати в країні;
- чистий коефіцієнт заміщення, що після оподаткування покриває щонайменше 65% зарплати для працівників, які мають середній дохід;
- виплата не менше 60% накопичених пенсійних активів у вигляді регулярних доходів, таких як довічні анuitети.

Наступний субіндекс – стійкість (35%), який оцінює перспективи пенсійної системи на майбутнє і вимірює різні фактори, що впливають на її здатність продовжувати надавати переваги. Основні критерії включають:

- участь у недержавних пенсійних програмах щонайменше 70% працездатного населення;
- для забезпечення майбутніх пенсійних виплат активи пенсійних фондів повинні перевищувати 100% ВВП;
- працювати мають не менше 70% осіб віком 55-64 роки.

Цілісність (25%) акцентує на ключових аспектах управління пенсійною системою та рівні довіри до неї з боку громадян країни. Вона передбачає:

- жорсткий контроль з боку ефективного регулятора, який наглядає за роботою приватних пенсійних програм;

- обов'язкове регулярне інформування учасників про прогнозований розмір пенсійних виплат, їх витрати та надання детальних звітів;
- чітко встановлені вимоги щодо фінансування як пенсійних схем із визначеними внесками, так і тих, що передбачають визначені виплати, для забезпечення стабільності системи [10].

За рейтингом, найефективнішою пенсійною системою є система Нідерландів з індексом 80,3. У 2020 році пенсійний вік у цій країні піднявся до 66 років і 8 місяців, у 2021 році — до 67 років, а у 2022 році — до 67 років і 3 місяців. Оскільки пенсія формується з трьох основних компонентів: професійних (додаткових) виплат від роботодавців, базової соціальної пенсії та індивідуального пенсійного забезпечення на добровільній основі, точний розмір місячної пенсії визначити складно [10].

Аналізуючи досвід інших країн у створенні національних пенсійних систем, можна зробити висновок, що важливими соціальними інститутами в усьому світі стали недержавні пенсійні фонди. Вони допомагають покращити фінансове становище людей похилого віку та користуються високим рівнем довіри серед населення щодо пенсійних накопичувальних схем.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1 Загальна характеристика діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області є територіальним органом Пенсійного фонду України, через який Пенсійний фонд України здійснює свої повноваження на території Тернопільської області [12].

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області утворене на базі обласного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області в серпні 2002 року [13].

У своїй роботі Головне управління ПФУ у Тернопільській області дотримується Конституції України, законодавчих актів, указів Президента, рішень Верховної Ради та постанов Кабінету Міністрів. Крім того, воно діє на основі внутрішніх нормативних актів Пенсійного фонду, включаючи постанови правління і накази, а також Положення про головні управління Пенсійного фонду України [12].

На рисунку 2.1 зображено основні завдання ГУ ПФУ в Тернопільській області [12].

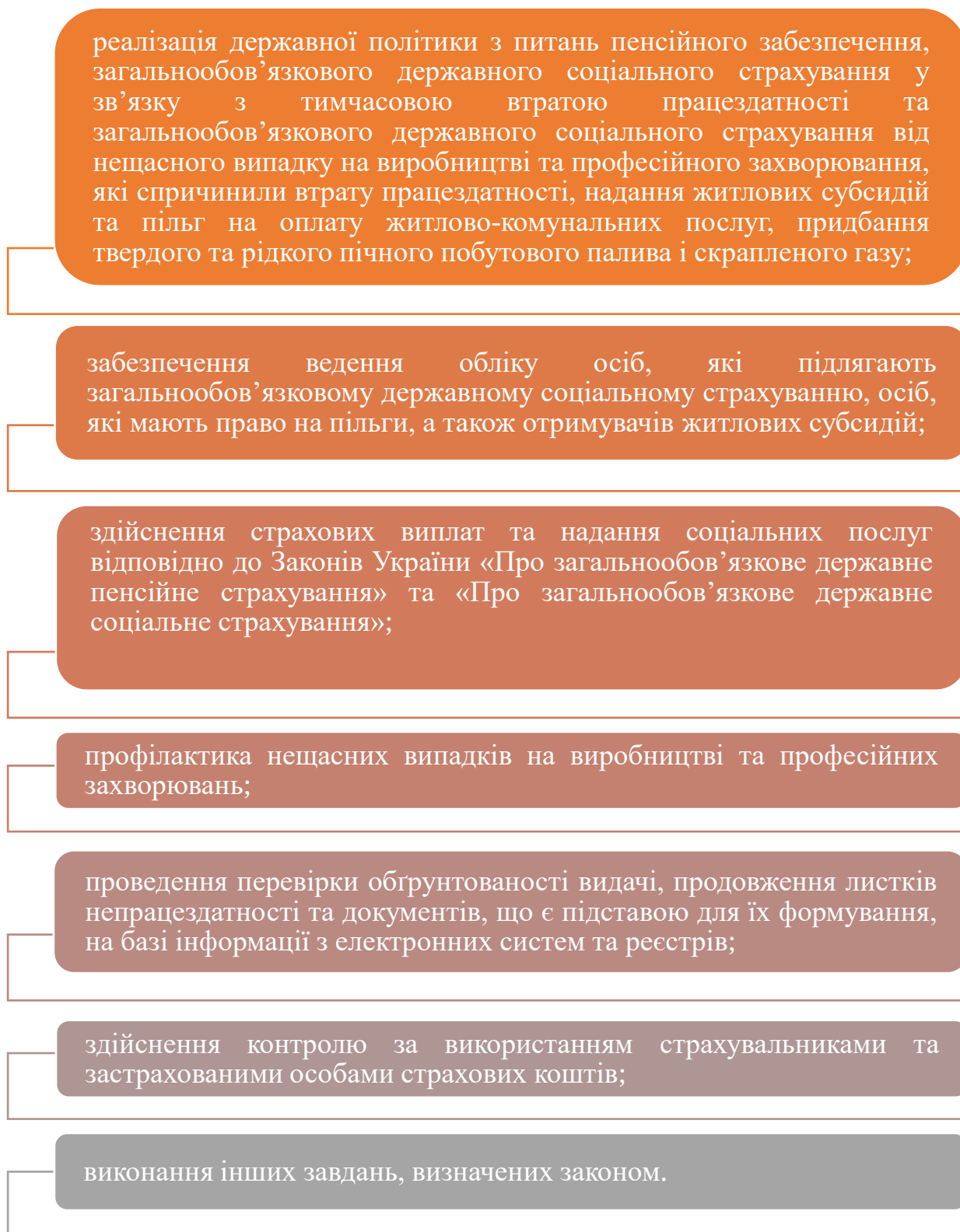


Рисунок 2.1 – Основні завдання Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Відповідно до завдань, що покладені на нього, Головне управління ПФУ в Тернопільській області має такі повноваження [12]:

1. Здійснює контроль за дотриманням українського пенсійного законодавства всіма підприємствами, установами та громадянами, включаючи іноземців і осіб без громадянства, які законно перебувають в Україні.

2. Розробляє план доходів і витрат Пенсійного фонду для Тернопільської області, а також виконує бюджетні завдання Фонду у межах своєї компетенції.

3. Займається організацією роботи управлінь, зокрема:

- забезпечує контроль за сплатою обов'язкових внесків на державне пенсійне страхування, їх облік та ведення інформації про платників згідно із законодавчими вимогами;

- веде реєстр застрахованих осіб загальнообов'язкового державного соціального страхування, включно з реєстром платників внесків до солідарної системи, здійснює внесення та використання цих даних;

- відповідає за стягнення прострочених або надмірно сплачених страхових платежів згідно із законодавчими нормами;

- організовує призначення, перерахунок і виплату пенсій, довічних грошових утримань для суддів у відставці, допомогу на поховання та інші відповідні виплати;

- надає страхувальникам і застрахованим особам необхідну інформацію відповідно до законодавства.

4. Гарантує своєчасну та повну виплату пенсій, допомоги на поховання, довічного щомісячного утримання суддям на пенсії, а також надає соціальні послуги та здійснює страхові виплати згідно із Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування». Інші передбачені законодавством виплати проводяться з коштів Фонду та інших встановлених джерел у межах наявного фінансування.

5. Призначає та виплачує житлові субсидії і пільги на оплату комунальних послуг, придбання палива та скрапленого газу, а також надає одержувачам відповідну інформацію, передбачену законодавством.

6. Веде реєстр осіб, які мають право на пільги та отримують житлові субсидії, вносить їх дані до Єдиного державного автоматизованого реєстру пільговиків та реєстру отримувачів субсидій, забезпечує використання цих даних.

7. Призначає, перераховує та виплачує пенсії військовослужбовцям, працівникам правоохоронних органів та іншим категоріям осіб (за винятком строковиків і їх сімей), які мають право на пенсійне забезпечення відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб».

8. Здійснює нагляд за:

- дотриманням вимог законодавства щодо загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, включно з правильністю розрахунків, повнотою та своєчасністю сплати страхових внесків і інших платежів;

- використанням коштів Фонду за цільовим призначенням, для виплат пенсій, щомісячного довічного утримання суддям, пільг та субсидій на житлово-комунальні послуги, а також придбання палива, страхових виплат організаціями та установами, що займаються їх виплатою і доставкою

- правильністю використання страхових коштів страхувальниками через ризик-орієнтовані підходи, а також точністю обліку і звітності щодо надходжень і витрат;

- обґрунтованістю документів, виданих для оформлення пенсії, достовірністю поданих відомостей про осіб, які підлягають загальнообов'язковому соціальному страхуванню, умови їх праці та інших відомостей, передбачених законодавством для визначення права на пенсію;

9. Проводить перевірки стану охорони праці та профілактичних заходів на підприємствах, бере участь у розслідуванні виробничих нещасних випадків і професійних захворювань.

10. Вживає фінансові санкції, встановлені законодавством та договорами з установами й організаціями, що відповідають за виплату і доставку пенсій та інших виплат, які фінансуються за рахунок коштів Фонду та інших передбачених джерел, а також накладає адміністративні штрафи.

11. Забезпечує представлення своїх інтересів та інтересів управлінь у судах України.
12. Організовує ведення первинного бухгалтерського обліку і звітності в управліннях Фонду, отримує необхідну статистичну та фінансову звітність, готує зведені бухгалтерські звіти і баланси та своєчасно подає їх до відповідних органів.
13. Надає допомогу управлінням Фонду у питаннях матеріально-технічного забезпечення.
14. Організовує заходи для підвищення компетентності державних службовців у професійній сфері, впроваджує сучасні методи роботи, бере участь у підвищенні кваліфікації працівників, відповідальних за охорону праці.
15. Досліджує умови праці, рівень безпеки та профілактичну діяльність на підприємствах та у роботодавців, що використовують найману працю, надаючи страхувальникам консультації щодо створення та впровадження ефективних систем управління охороною праці.
16. Проводить інформаційно-роз'яснювальну роботу для населення у межах своїх повноважень щодо безпечних умов праці, випускає та розповсюджує інформаційні матеріали з питань соціального страхування тощо, організовує створення тематичних фільмів, теле- та радіопередач.
17. Інформує суспільство про діяльність, яку здійснює.
18. Розглядає звернення, заяви та скарги підприємств, організацій і громадян щодо роботи Фонду, аналізує причини виникнення скарг і працює над їх усуненням.
19. Досліджує та розповсюджує кращі практики забезпечення безпечних і нешкідливих умов праці на виробництвах
20. У рамках своїх повноважень реалізує державну політику щодо захисту державної таємниці й інформації з обмеженим доступом, а також контролює її збереження в регіональних управліннях Фонду.
21. Аналізує та узагальнює результати діяльності головного управління і регіональних підрозділів Фонду, надає пропозиції правлінню Фонду для покращення роботи.

22. Виконує інші функції, передбачені законодавством.

ГУ ПФУ в Тернопільській області відіграє важливу роль у соціальній підтримці населення регіону, забезпечуючи стабільність пенсійної системи та своєчасну виплату пенсій. Завдяки впровадженню сучасних технологій управління сприяє підвищенню якості обслуговування громадян.

2.2 Характеристика діяльності структурних підрозділів Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

У складі Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області функціонують 13 самостійних структурних підрозділів, з яких: 10 управлінь, 2 сектори та 1 відділ.

Організаційна структура Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області є лінійно-функціональною.

Структурні підрозділи Головного управління підпорядковуються начальнику Головного управління, а їх діяльність спрямовується та координується заступником начальника Головного управління згідно з розподілом обов'язків між першим заступником та заступниками начальника Головного управління.

У складі ГУ ПФУ в Тернопільській області діють такі управління:

1. Управління обслуговування громадян;
2. Управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг;
3. Управління з питань виплат;
4. Фінансово-економічне управління;
5. Управління інформаційних систем та електронних реєстрів;
6. Юридичне управління;
7. Управління контрольно-перевірочної роботи;
8. Управління по роботі з персоналом;
9. Управління адміністративного забезпечення;
10. Управління з ретроконверсії.

У додатку А зображена структура Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Управління обслуговування громадян є окремим самостійним структурним підрозділом Головного управління, підзвітним начальнику Головного управління. Його діяльність координується та спрямовується заступником начальника Головного управління відповідно до розподілу обов'язків між заступниками. До складу управління входять: відділ розгляду звернень, відділ методології та організації роботи з обслуговування громадян, сектор обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян, а також 12 сервісних центрів – відділів обслуговування громадян [14].

Відповідно до затвердженого постановою правління ПФУ від 30.07.2015 р. Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України надання послуг громадянам, їх обслуговування проводиться у спеціальних залах обслуговування за принципом «єдиного вікна» дванадцятьма «фронт-офісами» - сервісними центрами, а також сектором обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян. Також послуги надаються на 56 віддалених робочих місцях. Сервісні центри працюють у таких населених пунктах: Бережани, Підгайці, Борщів, Бучач, Монастирська, Гусятин, Козова, Зборів, Кременець, Ланівці, Шумськ, Підволочиськ, Збараж, Терехів, Тернопіль, Чортків, Заліщики [15].

Прийом громадян спеціалістами сервісних центрів здійснюється відповідно до Схеми дій спеціаліста сервісного центру, яка містить опис процедур та операцій, які зобов'язаний виконати працівник.

Обслуговування громадян спеціалістами даного самостійного структурного підрозділу Головного управління включає в себе різні дії, наприклад, надання консультацій, прийом заяв та документів, видача довідок, розгляд письмових звернень громадян, допомога у витребуванні документів тощо.

З метою уніфікації послуг, що надаються відділами обслуговування громадян (сервісними центрами), підвищення якості обслуговування громадян та на виконання наказу Пенсійного фонду України наказом Головного управління

затверджено інформаційні та технологічні картки у сфері пенсійного забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному страхуванню [16].

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України» повноваження призначення субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу з 01 грудня 2022 року перейшли до органів Пенсійного фонду України. Тому, з метою уніфікації послуг, що надаються відділами обслуговування громадян (сервісними центрами) та підвищення якості обслуговування осіб, наказом Головного управління також затверджено інформаційні та технологічні картки послуг у сфері житлових субсидій та пільг [17].

Головна мета обслуговування громадян полягає у забезпеченні високої якості послуг та швидкому реагуванні на їхні запити й потреби. Одним із пріоритетних завдань управління є покращення якості сервісу, забезпечення доступності послуг, наближення їх до місця проживання громадян та створення комфортних умов для відвідувачів. Основним принципом є доступність, яка гарантує кожному громадянину можливість отримати необхідну послугу, незалежно від соціального статусу, національності, місця проживання, чи інших обставин [18].

У 2022 р. фронт-офісами Головного управління було прийнято 250212 громадян та надано 269622 різного роду послуг, що на 32423 осіб та на 34317 послуг відповідно менше порівняно з 2021 р. У 2023 р. було надано 364939 послуг, що є найбільше за кількістю послуг за період 2021-2023 років (рис. 2.2) [19].



Рисунок 2.2 – Динаміка різного роду послуг наданих сервісними центрами ГУ ПФУ в Тернопільській області громадянам за 2021-2023 роки

Спеціалістами сервісних центрів здійснюється виїзний прийом громадян на віддалених робочих місцях, розташованих у приміщеннях територіальних громад. Прийом здійснюється за узгодженими графіками та на основі угод з об'єднаними громадами. Усі громади області поінформовані про можливість надання послуг працівниками фонду через організацію робочого місця на їх території.

Для працівників Пенсійного фонду створено 59 віддалених робочих місць у 53 територіальних громадах області.

У 2022 році на віддалених робочих місцях спеціалісти відділів обслуговування громадян надали 3548 особам 3791 послугу різного виду, що на 1771 послугу більше, ніж у 2021 році.

У 2022 році серед послуг, що надавалися спеціалістами управління на віддалених робочих місцях, переважали такі: консультаційна допомога, надання довідкової інформації, допомога в заповненні анкет для виготовлення пенсійного посвідчення (82,9%), а також видача довідок, оригіналів документів та пенсійних посвідчень (8,1%). Структуру послуг бачимо на рисунку 2.3 [19].

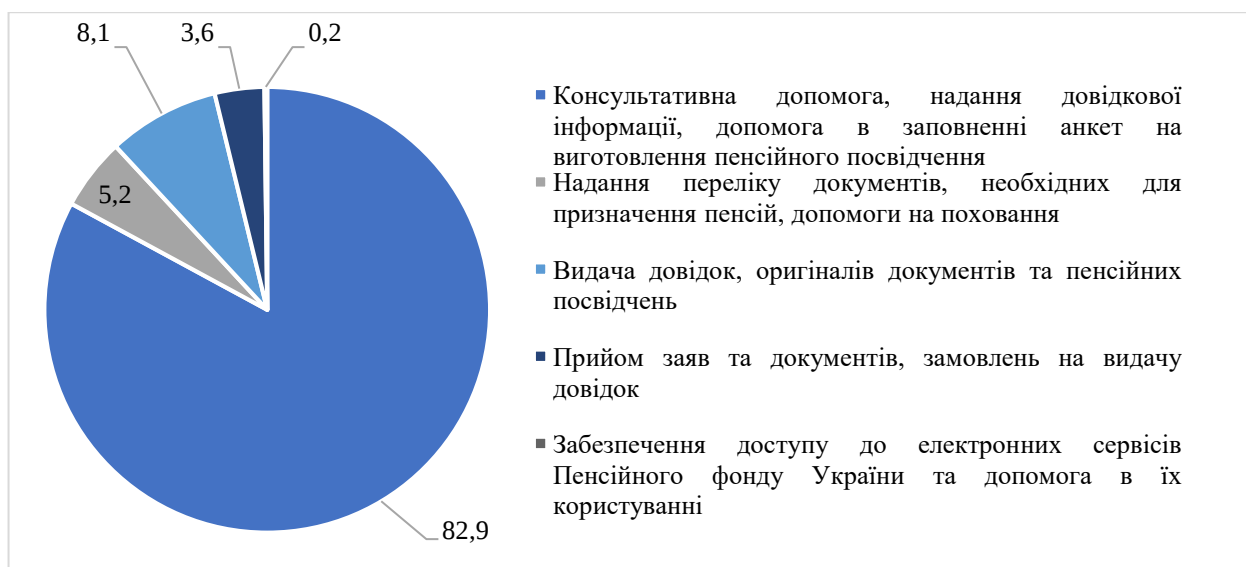


Рисунок 2.3 – Структура послуг наданих спеціалістами управління обслуговування громадян на віддалених робочих місцях у 2022 р., %

Протягом 2023 року на віддалених робочих місцях було надано 4625 послуг різного виду, що на 20% більше, ніж за попередній рік.

Управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пілг також є одним із самостійних структурних підрозділів Головного управління, завдання та функції якого визначені Положенням, затвердженим наказом Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області [20].

Зокрема, фахівці структурних підрозділів управління:

- обробляють скановані документи, атрибутують їх, оцифровують дані про трудову діяльність для призначення (перерахунку) пенсій, житлових субсидій і пілг за принципом екстериторіального розподілу «Єдиної черги»;
- здійснюють правову та експертну оцінку документів, визначають правові підстави для призначення чи перерахунку пенсій, субсидій та пілг, переведення на інший вид пенсії, оцінюють придатність документів для врахування права на пенсію та її розміру, перевіряють якість сканування, точність атрибутики документів та правильність оцифрування даних про стаж за принципом «Єдиної черги»;

- відповідають за роботу з призначення та перерахунку пенсій, довічного утримання суддям у відставці, субсидій і пільг у межах законодавства за принципом «Єдиної черги»;
- готують та приймають рішення щодо призначення, відмови або перерахунку пенсій, житлових субсидій та пільг, переведення з одного виду пенсії на інший, припинення виплат пенсій і довічного утримання суддям у відставці відповідно до законодавства у межах екстериторіального розподілу;
- приймають рішення про призначення або відмову в призначенні та перерахунку пенсій військовослужбовцям, особам рядового й начальницького складу та іншим особам, які мають право на пенсію згідно із Законом України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби»;
- узагальнюють та аналізують результати діяльності відділів управління щодо дотримання строків призначення пенсій, надання субсидій і пільг, страхових виплат постраждалим та матеріального забезпечення застрахованим особам;
- забезпечують облік, зберігання та ведення пенсійних справ у паперовому вигляді, зокрема оцифрованих, а також справ одержувачів субсидій, пільг та страхових виплат для постраждалих від нещасних випадків на виробництві й професійних захворювань;
- розглядають рішення щодо призначення пенсій, субсидій і пільг та страхових виплат для постраждалих, оскаржені громадянами або установами, перевіряючи їхню правову відповідність та, за необхідності, поновлюють порушені права [20].

Система пенсійного забезпечення в Україні, відповідно до Закону «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» (ЗУ № 1058-IV від 09.07.2003), складається з трьох рівнів, зокрема солідарної системи, яка базується на принципах солідарності: всі внески одразу спрямовуються на виплату нинішнім пенсіонерам [2].

Солідарна система за якою і відбувається призначення пенсій передбачає такі пенсії:

- За віком: призначається особам, які досягли 60 років і мають страховий стаж 30 років (до 2028 р. розмір стажу зростає до 35 років). Для виходу на пенсію у 63 роки стаж має бути 20–30 років, у 65 років – 15–20 років. Розмір пенсії розраховується як заробітна плата застрахованої особи, помножена на коефіцієнт страхового стажу.

- По інвалідності: надається за умов наявності страхового стажу (від 1 до 14 років залежно від віку та групи інвалідності) у таких розмірах: I група – 100% пенсії за віком; II група – 90%; III група – 50% пенсії за віком.

- У зв'язку з втратою годувальника: призначається непрацездатним членам сім'ї померлого годувальника, який мав достатній страховий стаж для пенсії по III групі інвалідності. Виплата становить 50% пенсії годувальника на одного члена сім'ї або 100% на двох і більше, розподілених порівну [2].

Упродовж 2022 року цим управлінням було призначено 11189 пенсій, із яких 10649 – за принципом єдиної черги, а 540 – для військовослужбовців та окремих категорій громадян. Було також проведено 38103 перерахунки: з них 31718 – індивідуальні перерахунки за принципом єдиної черги, 6385 – для пенсіонерів з числа військовослужбовців, а інші – автоматичні перерахунки без звернення (продовження виплат по інвалідності та у випадку втрати годувальника).

Загалом, кількість нових пенсійних справ збільшилася на 1655 порівняно з відповідним періодом попереднього року, тоді як кількість перерахунків зменшилася на 37 (у 2021 році було призначено 9534 нових пенсій і здійснено 38140 перерахунків). У 2023 році порівняно з попереднім 2022 року кількість проведених перерахунків та призначених пенсій збільшилася на 4481 та 1289 відповідно, що можемо бачити на рисунку 2.4 [19].

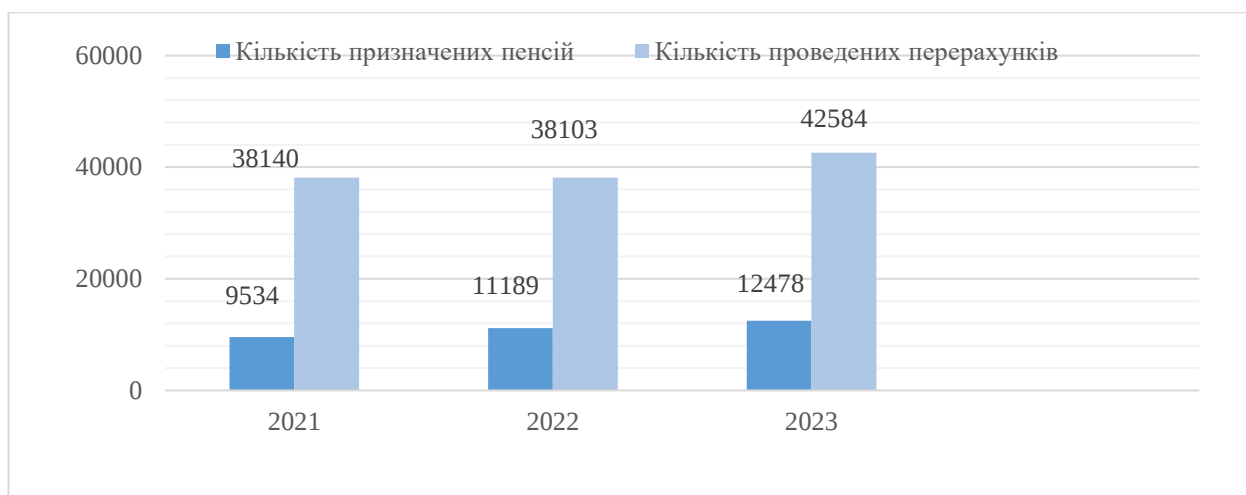


Рисунок 2.4 – Динаміка призначень та перерахунків пенсій управлінням пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг

Станом на кінець 2023, на обліку в ГУ ПФУ у Тернопільській області перебувало 271195 пенсіонерів, з яких 9030 осіб — це пенсіонери з числа військовослужбовців. Від початку року чисельність пенсіонерів зросла на 1124 особи (на 01.01.2023 – 270071 осіб). Серед 262165 пенсіонерів 76,7% отримують пенсію за віком, 16,4% – за інвалідністю, 4,2% – у зв’язку з втратою годувальника, 2,1% – за вислугу років, 0,5% – соціальну пенсію, а 0,03% – довічне грошове утримання. У додатку Б подано розподіл пенсіонерів Тернопільської області за розмірами призначених місячних пенсій станом на кінець 2023 року [19].

Порядок надання житлових субсидій громадянам та умови їх призначення регулюються Положенням про порядок призначення житлових субсидій, яке затверджено постановою Кабінету Міністрів України [21].

Житлова субсидія на оплату житлово-комунальних послуг призначається з місяця звернення до кінця опалювального сезону і розраховується у квітні та жовтні, враховуючи тривалість сезону: з 1 жовтня по 30 квітня — опалювальний, з 1 травня по 30 вересня — неопалювальний. Субсидія нараховується на всіх членів домогосподарства.

Згідно з постановою Кабінету Міністрів України, для кожного виду послуг встановлені соціальні нормативи, в межах яких держава надає субсидії. Розмір

субсидії визначається як різниця між вартістю послуг у межах соціальних норм та обов'язковим платежем [22].

Забезпечення своєчасного та правильного нарахування і виплати пенсій, житлових субсидій, пільг, щомісячного довічного грошового утримання та грошової допомоги покладено на управління з питань виплат Головного управління [23].

У складі управління працюють:

- відділ методології та звітності;
- відділ опрацювання документації;
- відділ з питань відрахувань;
- сектор з виплати пенсій військовослужбовцям та іншим категоріям

громадян.

Згідно з чинним законодавством України, пенсія виплачується щомісяця не пізніше 25 числа за місцем фактичного проживання пенсіонера в грошовій формі, незалежно від зареєстрованого місця проживання. Виплату здійснюють організації або банки відповідно до порядку, встановленого Кабінетом Міністрів України [2].

На рисунку 2.5 подано динаміку виплат пенсій, недоотриманої пенсії та допомоги на поховання ГУ ПФУ в Тернопільській області за 2021-2023 роки [19].

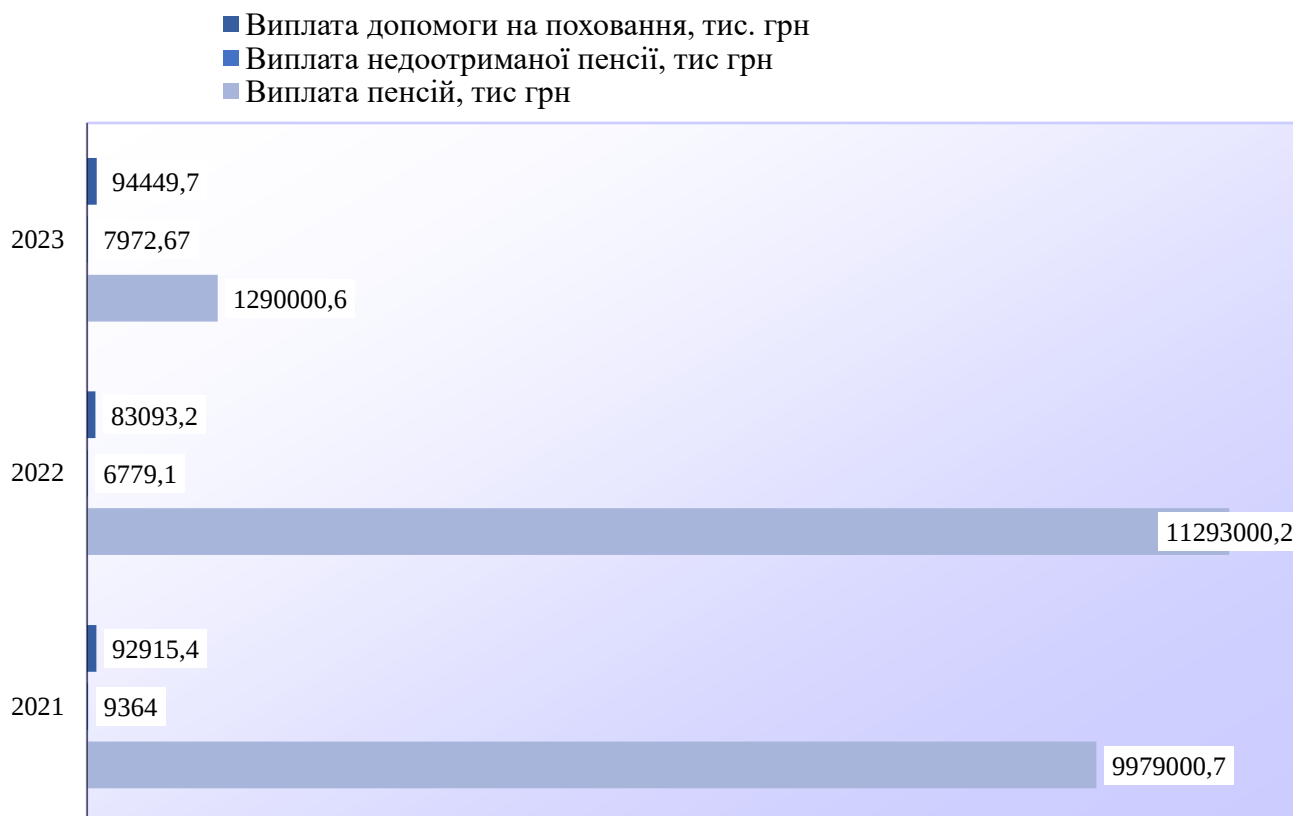


Рисунок 2.5 – Динаміка виплат пенсій, недоотриманої пенсії та допомоги на поховання ГУ ПФУ в Тернопільській області за 2021-2023 роки

Управління з питань виплат відповідає за оформлення допомог на поховання та обробку заяв на виплату недоотриманої пенсії, яка становить двомісячну пенсію, що отримував пенсіонер на момент смерті. У 2021 році в області було виплачено 14637 допомог на поховання на загальну суму 92915,40 тис. грн. У 2022 році оформлено 11842 допомоги на суму 83093,16 тис. грн, а в 2023 році — 10582 допомоги на загальну суму 83784,65 тис. грн.

З 01.01.2023 до 31.12.2023 управлінням з питань виплат виявлено 1904 випадки переplat пенсій на загальну суму 3875,60 тис. грн. Основною причиною переplat є несвоєчасне внесення даних до електронної бази, які впливають на розмір пенсії, а також відсутність інформації від пенсіонерів про їхнє працевлаштування [19].

Згідно затвердженого Положення також функціонує управління інформаційних систем та електронних реєстрів. До його завдань входить [24]:

- формування та ведення реєстру застрахованих осіб у Державному реєстрі загальнообов’язкового соціального страхування, а також внесення відомостей до реєстрів осіб, які мають право на пільги, і отримувачів житлових субсидій;
- реалізація державної політики цифрового розвитку та трансформації адміністративних процесів, запровадження цифрових технологій у сфері пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій і пільг, а також облік осіб, які підлягають соціальному страхуванню та мають право на пільги;
- формування, ведення та адміністрування програмного забезпечення, організаційно-методична підтримка та супровід інформаційно-комунікаційних систем Фонду;
- моніторинг даних про осіб, які підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню;
- забезпечення кіберзахисту та безпеки інформаційних технологій у системі Фонду.

Одним із основних завдань Пенсійного фонду України є формування та ведення реєстру застрахованих осіб, який забезпечує облік та ідентифікацію застрахованих осіб, накопичення й автоматизовану обробку інформації про страховий стаж, заробітну плату, а також нарахування страхових виплат.

У реєстрі зберігається інформація про осіб, що підлягають загальнообов’язковому соціальному страхуванню, отримана з різних джерел, і для кожної особи створюється автоматична облікова картка з присвоєнням номера. Інформація надається безкоштовно в паперовій та електронній формі і містить дані про заробітну плату, трудовий стаж, особливі умови праці та розмір пенсії [25].

Юридичне управління є самостійним структурним підрозділом Головного управління, підпорядкованим його начальнику. До складу управління входять відділ організації правової роботи, відділ представництва інтересів у судах та сектор договірної роботи [26].

Основні завдання управління включають:

- забезпечення реалізації державної правової політики в сфері пенсійного забезпечення та соціального страхування;
- надання житлових субсидій і пільг;
- ведення обліку осіб, які мають право на пільги та отримувачів житлових субсидій;
- організація правової роботи для дотримання законодавства;
- захист інтересів Головного управління в судах.

За підсумками 2022 року, в Тернопільській області органи Пенсійного фонду подали 335 позовних заяв на загальну суму 4993,2 тис. грн, з яких надійшло 2533,6 тис. грн. Усього подано 2133 позови з питань пенсійного забезпечення, з них 1657 — щодо військовослужбовців. З урахуванням позовів 2021 року задоволено 3413 позовних заяви з пенсійних питань і 225 позовів з інших питань, з яких 152 задоволено [19].

Спеціалісти управління також проводили державні закупівлі: укладено 19 договорів на 8822,7 тис. грн через відкриті торги, 21 договір на 4137,1 тис. грн за переговорними процедурами, а також один договір на 55,6 тис. грн за спрощеною процедурою. Опубліковано 189 звітів про закупівлі без використання електронної системи на 157351,7 тис. грн. Юридичною службою проведено правову експертизу 241 договору та 33 додаткових угод [19].

Основними завданнями управління контрольно-перевірочної роботи є організація контролю за дотриманням законодавства у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного та соціального страхування. Управління здійснює планові та позапланові перевірки, що охоплюють [27]:

- правильність нарахування та сплати страхових внесків на пенсійне страхування та інших платежів;
- дотримання правил сплати збору на пенсійне страхування з різних господарських операцій;
- цільове використання коштів фонду на виплату пенсій, житлових субсидій та пільг;

- достовірність відомостей, поданих страхувальниками для отримання страхових коштів, а також об'єктивність розслідувань нещасних випадків;
- обґрунтованість документів для оформлення пенсій та достовірність відомостей про осіб, які підлягають соціальному страхуванню;
- правильність видачі листків непрацездатності та документів на їх підставі на основі інформації з електронних систем і реєстрів.

Протягом 2022 року спеціалісти управління провели 8 перевірок поштових відділень «Укрпошти», виявивши 3000 порушень, зокрема 2976 випадків оформлення виплатних документів і 12 випадків виплати пенсії після смерті пенсіонера на суму 40201,64 грн. Також перевірено 17 банків, де виявлено 22 порушення в 9 установах, зокрема несвоєчасне повернення списків на зарахування пенсій та коштів померлих пенсіонерів. Додатково, у перевірках ТСЦ МВС виявлено 4 випадки несвоєчасної сплати збору при реєстрації автомобілів на суму 303390,83 грн [19].

Структурні підрозділи працюють у тісній взаємодії для досягнення спільної мети – ефективного функціонування пенсійної системи. Їх діяльність забезпечує своєчасне та якісне обслуговування громадян, фінансову стабільність Пенсійного фонду та дотримання норм законодавства.

2.3 Аналіз фінансово-економічних процесів ГУ ПФУ у Тернопільській області

Фінансово-економічна діяльність ГУ ПФУ в Тернопільській області спрямована на забезпечення стабільності пенсійної системи регіону, ефективне управління фінансовими ресурсами та контроль за їх цільовим використанням. Аналіз цих процесів дозволяє оцінити стан пенсійного забезпечення, визначити проблемні аспекти та розробити заходи для їх вирішення.

За планування та виконання бюджету, забезпечуючи своєчасну виплату пенсій, грошової допомоги, субсидій та пільг відповідає фінансово-економічне управління Головного управління. Воно контролює надходження від страхових внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне та соціальне страхування, а

також формує відповідну звітність. Відділ забезпечення наповнення бюджету відповідає за [28]:

- надходження від сплати страхових внесків та зборів, ведення їх обліку;
- аналіз і прогнозування витрат на виплату пенсій, призначених на пільгових умовах;
- спільний аналіз з Державною податковою службою надходжень єдиного внеску на соціальне страхування (ЄСВ).

Єдиний соціальний внесок (ЄСВ) на загальнообов'язкове державне соціальне страхування є консолідованим страховим внеском в Україні, який сплачується обов'язково та регулярно. Згідно з законом, для більшості платників ЄСВ становить 22% від бази нарахування [29].

База нарахування ЄСВ включає:

- заробітну плату, що включає основну та додаткову, а також інші компенсаційні виплати;
- грошове забезпечення, оплату перших п'яти днів тимчасової непрацездатності, допомогу по тимчасовій непрацездатності, а також виплати, пов'язані з вагітністю та пологами.

Розподіл єдиного соціального внеску (ЄСВ) на загальнообов'язкове державне соціальне страхування в Україні здійснюється відповідно до постанови Кабінету Міністрів, з такими критеріями [30]:

- 5,0026% — на випадок безробіття;
- 9,3759% — у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та нещасними випадками на виробництві;
- 85,6215% — на загальнообов'язкове пенсійне страхування (солідарна система).

ЄСВ становить понад 90% власних коштів Пенсійного фонду України.

За 2022 рік надходження ЄСВ в Тернопільській області склали 6,587 млрд грн (106,7% від плану), що на 1,593 млрд грн більше, ніж у 2021 році. За 2023 рік

надійшло 7,665 млрд грн ЄСВ (99,9% плану), що більше на 1,078 млрд грн ніж у 2022 році.

Фінансово-економічне управління забезпечує своєчасну виплату пенсій. У 2021 році власні доходи покривали 51,5% виплат, у 2022 — 58,2%, а у 2023 року — 51,7% [19].

Показники ефективності фінансово-економічної діяльності:

- Рівень зібраного ЄСВ: Показник фінансової дисципліни платників внесків.
- Частка дотацій у загальному бюджеті: Висока частка свідчить про недостатність регіональних ресурсів для покриття пенсійних виплат.
- Середній розмір пенсії: Відображає рівень соціального захисту пенсіонерів у регіоні.
- Динаміка заборгованості з ЄСВ: Показує стан платіжної дисципліни та ефективність роботи з боржниками.

Можна виділити такі проблемні аспекти фінансово-економічних процесів:

- Дефіцит бюджету: У регіоні може спостерігатися перевищення витрат на виплату пенсій над надходженнями ЄСВ.
- Заборгованість зі сплати ЄСВ: Недобросовісність деяких платників створює додаткове навантаження на систему.
- Демографічні виклики: Старіння населення та зростання кількості пенсіонерів збільшують фінансовий тиск на систему.
- Залежність від дотацій: Значна частка дотацій з державного бюджету свідчить про недостатню фінансову автономію регіону.

Велика частина українців працює неофіційно, що призводить до недоотримання внесків Пенсійним фондом. Для цього:

- ГУ ПФУ взаємодіє з Державною службою України з питань праці для виявлення неофіційно працюючих осіб.
- Проводяться інформаційні кампанії, які пояснюють наслідки "тіньової" праці для майбутньої пенсії.

За статистикою середній розмір пенсії в Тернопільській області станом на 2023 рік менший за середній по Україні через специфіку регіону (переважно аграрна економіка та невисокі зарплати).

Близько 20% населення області – це пенсіонери, що створює значне навантаження на солідарну пенсійну систему.

Фінансово-економічна діяльність ГУ ПФУ в Тернопільській області спрямована на забезпечення стабільності пенсійної системи в умовах зростання демографічного навантаження та економічних викликів. Оптимізація витрат, ефективне адміністрування ЄСВ і впровадження інноваційних підходів дозволять підвищити фінансову стійкість регіонального управління та забезпечити належний рівень соціального захисту.

РОЗДІЛ 3

ВИЗНАЧЕННЯ НАПРЯМІВ ПОКРАЩЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1 Формування стратегії розвитку як напрямку покращення функціонування Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Недостатньо просто чекати, щоб організація, така як ГУ ПФУ в Тернопільській області, розвивалася сама собою. Ефективність та успішність досліджуваної установи залежить від цілеспрямованих зусиль, систематичних змін і активних дій. Це особливо важливо у контексті сучасних викликів, таких як демографічні зміни, цифровізація суспільства та потреба у прозорості й ефективності використання ресурсів. Розвиток вимагає також комплексного підходу, що включає аналіз існуючих проблем, визначення пріоритетів і планування довгострокових цілей. Для цього потрібна ініціативність як з боку керівництва, так і працівників, які мають працювати на результат, демонструвати відкритість до нових технологій і бути готовими до змін.

Щоб сприяти модернізації роботи, підвищенню ефективності та довіри громадян до Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, доцільно розробити стратегію розвитку установи.

Стратегія розвитку — це план дій на тривалий період, який спрямований на досягнення конкретних цілей організації, громади, держави чи будь-якої іншої системи. Вона визначає ключові напрями діяльності, встановлює пріоритети, передбачає використання ресурсів, встановлює терміни та інструменти, необхідні для прогресу, з урахуванням поточної ситуації та зовнішніх викликів.

Стратегія розвитку забезпечує узгодженість між цілями та діями, дозволяє ефективно використовувати ресурси та дає змогу реагувати на зміни в умовах діяльності.

Процес розробки даної стратегії можемо зобразити схематично (див. рис. 3.1).

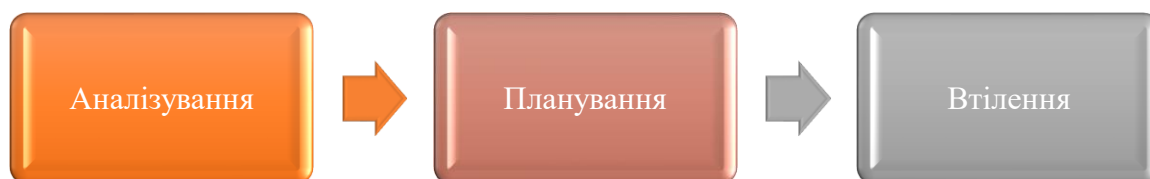


Рисунок 3.1 – Схема розробки Стратегії розвитку

На рис. 3.2 зображено етапи розробки стратегії детальніше.



Рисунок 3.2 – Етапи розробки Стратегії розвитку

Для підвищення ефективності роботи, покращення якості обслуговування громадян та впровадження інноваційних рішень у стратегії розвитку можна визначити кілька напрямів покращення діяльності Головного управління

Пенсійного фонду України в Тернопільській області. Ці напрями подані у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Напрямки розвитку діяльності досліджуваної установи, які мають бути розглянуті у стратегії

№ з/п	Назва напрямку
1.	Цифровізація послуг та впровадження інновацій
2.	Підвищення якості обслуговування громадян
3.	Прозорість та антикорупційні заходи
4.	Освітньо-інформаційна кампанія
5.	Оптимізація внутрішніх процесів
6.	Соціальне партнерство та взаємодія
7.	Розвиток інфраструктури

Цифровізація послуг та впровадження інновацій сприятиме модернізації ГУ та відповідатимуть сучасним запитам суспільства та включатиме такі заходи:

- вдосконалення мобільного додатку для подачі документів, перевірки стану рахунків та подання заяв, отримання консультацій, що призведе до скорочення часу обслуговування та зменшення черг у сервісних центрах;
- розширення функціоналу електронного кабінету для пенсіонерів і застрахованих осіб, що зробить послуги доступнішими та зручнішими для громадян;
- впровадження системи онлайн-консультацій через відеозв'язок. Встановлення платформи для відеозв'язку з фахівцями, де громадяни зможуть отримувати допомогу без відвідування сервісного центру.

Розвиток у напрямку підвищення якості обслуговування громадян зробить Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області більш

доступним, сучасним і клієнтоорієнтованим, що є ключовим для його розвитку. У цьому напрямі пропонуємо такі заходи:

- організувати виїзні консультаційні пункти, щоб обслуговувати громадян у віддалених громадах і населених пунктах, що буде зручним для людей, які не можуть відвідати стаціонарні відділення;
- розширення каналів зв'язку – впровадити сучасні способи зв'язку, як-от чат-боти, онлайн-консультації через соціальні мережі або месенджери. Як результат, швидке реагування на запити громадян та зменшення навантаження на фізичні відділення;
- підвищення кваліфікації працівників – регулярно проводити тренінги для персоналу щодо роботи з сучасними технологіями, клієнтоорієнтованості та етики спілкування, як результат, професійний підхід до кожного клієнта та зростання довіри до фонду;
- залучення зворотного зв'язку – впровадити опитування клієнтів через анкети, онлайн-форми або електронні термінали, щоб оцінювати якість обслуговування та визначати напрями покращення. Це допоможе постійно вдосконалювати роботу на основі реальних потреб громадян.

Освітньо-інформаційна кампанія допоможе зробити діяльність фонду зрозумілою, доступною та прозорою для громадян будь-якого віку та соціального статусу. Ось заходи для проведення освітньо-інформаційної кампанії:

- проведення семінарів і тренінгів для громадян. Організувати навчальні заходи в громадах, присвячені основам пенсійного забезпечення, нововведенням у законодавстві та перевагам електронних сервісів, що сприятиме зростанню обізнаності громадян про свої права та доступні послуги;
- розробка навчальних матеріалів. Створити зрозумілі посібники, брошури та відеоролики з поясненнями про порядок нарахування пенсій, подання заяв онлайн та використання електронних кабінетів, що дасть полегшення доступу до інформації, зменшення кількості запитів щодо базових питань;

- запуск інформаційної кампанії в соцмережах – публікувати серії постів, відео та інфографіки у Facebook, Instagram, Telegram тощо, пояснюючи важливі аспекти пенсійної системи та зміни в її роботі;
- партнерство зі ЗМІ – підготувати інформаційні сюжети, інтерв'ю та аналітичні матеріали для місцевого телебачення, радіо та друкованих видань для широкого інформування громадян про діяльність фонду та зміни у системі пенсійного забезпечення;
- впровадження інтерактивних заходів - організувати онлайн-вікторини, вебінари чи дні відкритих дверей у відділеннях фонду, щоб зацікавити громадян і мотивувати до участі у пенсійній системі.

Соціальне партнерство та взаємодія сприятимуть побудові міцної системи співпраці, яка дозволить стати ближчим до громадян і ефективніше виконувати завдання Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області. Заходи, які пропонуємо застосувати:

- співпраця з органами місцевого самоврядування – укласти угоди з громадами для спільної організації консультацій, виїзних прийомів і поширення інформації про пенсійні послуги;
- залучення громадських організацій – співпрацювати з громадськими та волонтерськими організаціями для допомоги людям похилого віку, маломобільним групам населення та ветеранам;
- взаємодія з роботодавцями – спільно з підприємствами організувати тренінги для працівників про їхні пенсійні права та можливості добровільних накопичувальних внесків;
- залучення міжнародних партнерів – співпрацювати з міжнародними організаціями для обміну досвідом, участі у грантових програмах і впровадження кращих практик пенсійного забезпечення;
- проведення соціальних акцій – організувати заходи, присвячені міжнародним дням літніх людей, із залученням пенсіонерів до активного соціального життя та наданням консультацій у святковій атмосфері;

– запуск інформаційних кампаній через партнерів – використовувати мережі соціальних партнерів (ЦНАПи, бібліотеки, медичні установи) для поширення інформації про послуги фонду та нововведення.

Впровадження стратегії розвитку Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області стане ключовим кроком до підвищення ефективності роботи організації, забезпечення її сучасності та прозорості.

У підсумку, реалізація цієї стратегії стане основою для побудови сучасної, клієнтоорієнтованої та фінансово стійкої системи пенсійного забезпечення, яка відповідатиме потребам громадян і вимогам часу.

3.2 Впровадження освітньо-інформаційної кампанії Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Щоб уникнути недовіри або нерозуміння, фонд повинен активно інформувати населення про свої послуги, нововведення та зміни в законодавстві. Це можна робити через соціальні мережі, вебінари, гарячі лінії та спеціальні інформаційні кампанії.

З метою підвищення обізнаності громадян про їхні права та можливості у сфері пенсійного забезпечення, сприяння активному використанню цифрових послуг та покращення взаємодії з громадянами доцільним буде впровадження освітньо-інформаційної кампанії.

На рисунку 3.3 подано перелік заходів, який пропонуємо здійснити в межах цієї кампанії.

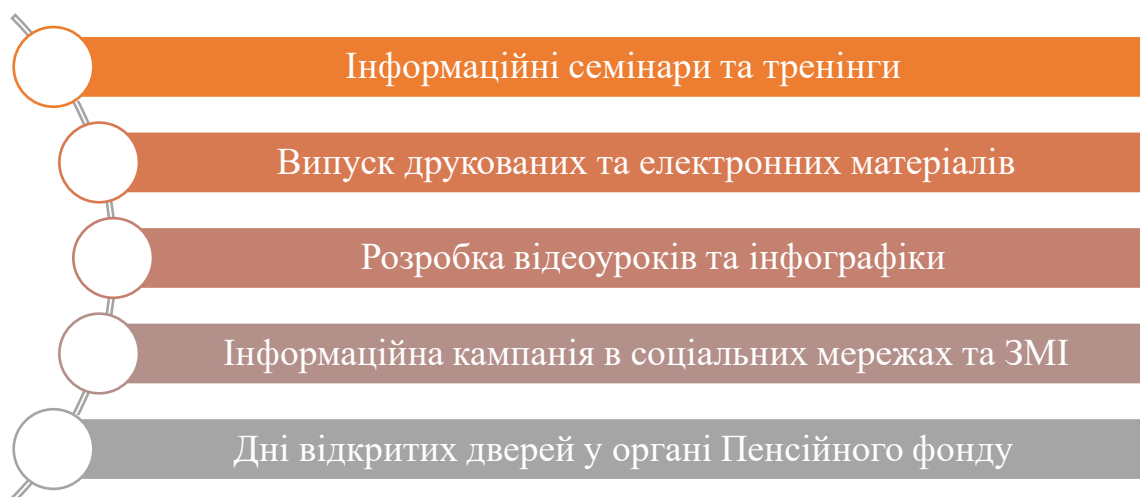


Рисунок 3.3 – Перелік заходів освітньо-інформаційної кампанії для Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Інформаційні семінари та тренінги будуть проводитись на виїзді у територіальних громадах області на базі Будинків культури та клубів і включатимуть проведення навчальних заходів для різних категорій населення:

- 1) пенсіонерів (пояснення про нововведення та існуючі послуги);
- 2) працівників передпенсійного віку (розрахунок майбутніх виплат, добровільні накопичення);
- 3) молоді (основи фінансової грамотності, переваги пенсійної системи).

У таблиці 3.2 подано витрати, необхідні для проведення семінарів.

Таблиця 3.2 – Витрати на проведення інформаційних семінарів Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Назва категорії витрат	Вартість, грн.
1	друк роздаткових матеріалів	15000
2	оплата роботи лекторів	20000
3	транспортні витрати	9500
Разом		44500

Випуск друкованих матеріалів включатиме створення буклетів, брошур, плакатів і посібників із доступними поясненнями основних послуг Пенсійного фонду.

Витрати на випуск друкованих матеріалів подано у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Витрати на випуск друкованих матеріалів Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Назва категорії витрат	Вартість, грн.
1	Підготовка інформації для розміщення на матеріалах	2000
2	Розробка дизайну	2000
3	Друк	14000
Разом		18000

Місця розповсюдження брошур, буклетів і плакатів зображені на рисунку 3.4.

Розробка відеоуроків та інфографіки включатимуть виробництво серії коротких відео та візуальних матеріалів для поширення через соцмережі, офіційний сайт та місцеві ЗМІ. Їхня вартість подана у таблиці 3.4.



Рисунок 3.4 – Місця розповсюдження брошур, буклетів і плакатів Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Таблиця 3.4 – Вартість виробництва серії відео та візуальних матеріалів Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Назва категорії витрат	Вартість, грн
1	Зйомка	10500
2	Оплата спікерам	3000
3	Монтаж	5000
Разом		18500

Дні відкритих дверей у сервісних центрах Пенсійного фонду будуть проведені шляхом організації консультацій у форматі відкритого спілкування, де громадяни можуть дізнатися більше про роботу фонду, безпосередньо перебуваючи на місцях її здійснення.

Загальна вартість освітньо-інформаційної кампанії складатиме 71000 грн., що подано у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Загальна вартість освітньо-інформаційної кампанії Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Назва витрат	Вартість, грн
1	Витрати на проведення інформаційних семінарів	44500
2	Витрати на випуск друкованих матеріалів	18000
3	Вартість виробництва серії відео та візуальних матеріалів	8500
Разом		71000

Очікувані результати впровадження освітньо-інформаційної кампанії подані на рисунку 3.5.



Рисунок 3.5 – Очікувані результати освітньо-інформаційної кампанії Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Впровадження цієї кампанії стане значним кроком у розвитку взаємодії з громадянами, сприятиме підвищенню ефективності роботи фонду та зміцненню його позиції як одного з ключових соціальних інститутів у регіоні.

3.3 Організація підвищення якості обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Люди, які працюють у Пенсійному фонді, мають бути готовими до нових викликів, мати високий рівень професіоналізму й уміння працювати з сучасними технологіями. Регулярні тренінги, освітні програми та практичні семінари допоможуть підвищити рівень обслуговування та вдосконалити роботу працівників.

З метою якісного надання послуг, створення зручних, сучасних та доступних умов для отримання пенсійних послуг усіма категоріями громадян, підвищення рівня довіри до Пенсійного фонду та ефективності його роботи пропонуємо здійснити заходи з підвищення якості обслуговування громадян в сервісних центрах Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області. Запропоновані заходи подані на рисунку 3.6



Рисунок 3.6 – Заходи з підвищення якості обслуговування громадян в сервісних центрах Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

З метою удосконалення професійної компетентності та забезпечення виконання посадових обов'язків, вивчення змін, що відбуваються в системі пенсійного забезпечення громадян, соціального страхування та порядку надання житлових субсидій та пільг населенню, підвищення комунікативних навичок та психологічної стійкості доцільно провести курси підвищення кваліфікації працівників сервісних центрів.

Навчання проходитиме у формі проведення інтерактивних відеолекцій, презентацій, самостійного вивчення нормативно-правових актів та методичних матеріалів.

Назва програми «Загальні положення порядку обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України».

Цільова група – державні службовці категорій «Б» та «В».

Тривалість програми та організація навчання – три дні, загальна кількість академічних годин – 24, проведення дистанційних навчань через електронну систему Google Meet.

Наприкінці навчання буде проведено підсумковий контроль у формі комп'ютерного тестування.

У таблиці 3.6 подано розмір необхідних коштів для проведення навчання для працівників.

Таблиця 3.6 – Кошти, необхідні для проведення навчання для працівників Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Назва витрат	Вартість, грн
1	Заробітна плата лекторам	15000
2	Навчальні матеріали	4000
3	Технічна підтримка	1800
Разом		20800

Очікувані результати від проведення навчання зображено на рисунку 3.7.



Рисунок 3.7 – Очікувані результати підвищення кваліфікації працівників Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

З метою забезпечення доступності пенсійних послуг для громадян у віддалених громадах, особливо для осіб похилого віку, маломобільних громадян та жителів населених пунктів без стаціонарних відділень фонду пропонуємо організування виїзних консультаційних пунктів.

Виїзні консультаційні пункти функціонуватимуть на базі приміщень органів місцевого самоврядування, центрів надання адміністративних послуг. Спеціалісти фонду відвідуватимуть громади за заздалегідь узгодженим графіком. Під час таких виїздів громадяни зможуть:

- отримати консультації щодо пенсійного забезпечення;
- подати заяви на перерахунок чи оформлення пенсії;
- отримати довідки з Реєстру застрахованих осіб та інші;

- отримати інформацію про використання електронних послуг.

У таблиці 3.7 подано щомісячні витрати на виїзні консультації працівників Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, що в сумі складають 15800 грн за місяць.

Таблиця 3.7 – Щомісячні витрати на виїзні прийоми громадян працівниками Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Об'єкт витрат	Затрати, грн/місяць
1	Транспортні витрати (пальне, техобслуговування)	6000
2	Канцелярські витрати (папір, ручки, бланки)	1000
3	Друк графіків виїздів, інформаційних плакатів і буклетів	800
4	Оплата праці спеціалістів	8000
Разом		15800

Також для початку роботи необхідно здійснити разові витрати та закупити матеріально-технічне забезпечення, яке подано у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8 – Витрати на закупівлю обладнання для виїзних прийомів громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Об'єкт витрат	Затрати, грн
1	Ноутбук	15000
2	Принтер-сканер	7000
3	Портативний Wi-Fi-роутер	2000
Разом		24000

У сумі витрати на обладнання та забезпечення одного місяця роботи складатимуть 39800 грн.

На рисунку 3.8 зображено очікувані результати від впровадження виїзних консультаційних пунктів.



Рисунок 3.8 – Очікувані результати від впровадження виїзних консультацій працівників Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Створення ефективної системи зворотного зв'язку дозволить оцінювати якість послуг, визначити основні потреби та очікування громадян, а також виявить недоліки у роботі. Це сприятиме вдосконаленню обслуговування та підвищенню рівня довіри до Пенсійного фонду. Для цього пропонуємо впровадити опитування клієнтів через онлайн-форми.

Очікувані результати від проведення опитування:

1. Виявлення сильних і слабких сторін обслуговування.

2. Збір пропозицій громадян для покращення роботи сервісних центрів.
3. Оцінка ефективності роботи персоналу.
4. Визначення рівня задоволеності громадян.
5. Отримання даних для впровадження цільових заходів покращення послуг.

У таблиці 3.9 подано перелік питань, що увійдуть до онлайн-форми, на яку можна буде перейти зісканувавши QR-код.

Таблиця 3.9 – Перелік питань для онлайн-форми опитування задоволеності обслуговуванням Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області

№з/п	Запитання	Варіанти відповідей
1	Як Ви оцінюєте привітність та професіоналізм працівників?	• Дуже добре • Добре • Задовільно • Незадовільно
2	Чи було зручно записатися на прийом (за потреби)?	• Так • Частково • Ні
3	Скільки часу Ви чекали на обслуговування?	• Менше 10 хвилин • 10–30 хвилин • Більше 30 хвилин
4	Чи змогли Ви отримати необхідну консультацію чи послугу?	• Так, повністю • Частково • Ні
5	Як Ви оцінюєте доступність інформації, наданої у сервісному центрі?	• Зрозуміло та доступно • Частково зрозуміло • Незрозуміло
6	Чи були у Вас труднощі з доступом до електронних послуг (сайт, електронний кабінет)?	• Ні, усе було зручно • Так, виникли деякі труднощі • Так, не зміг/змогла скористатися
7	Чи задоволені Ви загальними умовами обслуговування у сервісному центрі?	• Дуже задоволений/на • Задоволений/на • Не задоволений/на
8	Чи вважаєте Ви, що сервісний центр потребує покращення? Якщо так, то яких саме?	Відкрите питання

Загальна вартість заходів з підвищення якості обслуговування складатиме в сумі 60600 грн, що включає витрати на навчання та проведення виїзних прийомів громадян.

Організація підвищення якості обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Тернопільській області дозволить забезпечити більш ефективне і швидке надання послуг, зменшити час очікування для громадян, покращити доступність та прозорість процесів. Впровадження сучасних технологій, навчання та мотивація працівників, а також постійний моніторинг якості обслуговування сприятимуть підвищенню рівня задоволення громадян, зниженню кількості скарг і підвищенню довіри до установи. У результаті це також може призвести до оптимізації роботи органів Пенсійного фонду та покращення взаємодії з іншими державними установами.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1 Охорона праці в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області

Охорона праці є невід'ємною складовою ефективної діяльності будь-якої організації, особливо у сфері державного управління. Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області забезпечує соціальну підтримку громадян, і його працівники щоденно працюють з великим обсягом інформації, документів та обладнання. Умови праці мають прямий вплив на якість виконання службових обов'язків, а також на здоров'я співробітників.

Основним документом, який встановлює права та обов'язки роботодавців і працівників у забезпеченні безпечних умов праці є Закон України «Про охорону праці». Також дії при виконанні посадових обов'язків регламентують Кодекс законів про працю України, Постанови Кабінету Міністрів України.

Внутрішніми нормативними документами, що закріплюють дії у даній сфері є накази та розпорядження Пенсійного фонду України щодо охорони праці, регламенти проведення інструктажів з охорони праці для працівників.

В Головному управлінні відповідальною особою за дотримання вимог охорони праці призначений завідувач Сектору з питань охорони праці та цивільного захисту.

Основні завдання сектору з питань охорони праці та цивільного захисту у сфері охорони праці згідно затвердженого положення:

- 1) забезпечення реалізації державної політики з питань охорони праці в Головному управлінні;
- 2) організація та проведення профілактичних заходів, спрямованих на захист працівників та майна, усунення та запобігання нещасним випадкам, зменшення ризику їх виникнення та забезпечення сталого функціонування Головного

управління в умовах надзвичайних ситуацій і в особливий період, іншим випадкам загрози життю чи здоров'ю працівників;

3) організація виконання нормативно-правових актів з охорони праці та цивільного захисту, техногенної та пожежної безпеки в Головному управлінні, здійснення систематичного контролю за їх реалізацією;

4) розроблення документів, інформування та надання роз'яснень з питань віднесених до компетенції Сектору;

5) ведення обліку нещасних випадків, аналіз виникнення їх причин та наслідків.

Відповідно до покладених завдань функції сектору з питань охорони праці та цивільного захисту спрямовані на забезпечення ефективного управління охороною праці, підвищення рівня безпеки працівників та створення комфортних умов праці у рамках державних і локальних вимог. Серед них:

- здійснення контролю за дотриманням у структурних підрозділах Головного управління законодавчих і нормативно-правових актів;

- забезпечення організації в розслідуванні нещасних випадків, професійних захворювань, розробка заходів для їх запобігання в Головному управлінні;

- забезпечення структурних підрозділів Головного управління нормативно-методичними документами з охорони праці та цивільного захисту, інформування працівників Головного управління та надання роз'яснень з охорони праці та цивільного захисту, доведення до їх відома змін в законодавчих актах;

- проведення з працівниками Головного управління вступного інструктажу з питань охорони праці та з пожежної безпеки, цивільного захисту та дій у разі виникнення надзвичайних ситуацій;

- контроль за проведенням навчання делегованих осіб Головного управління на віддалених робочих місцях на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці з питань охорони праці та цивільного захисту, ведення документації на місцях, надання методичної допомоги;

- забезпечення участі у контролі організації робочих місць відповідно до нормативно-правових актів з охорони праці та цивільного захисту;
- здійснення координації та зв'язку з установами та організаціями з питань нормативно-правових актів з охорони праці та цивільного захисту, організація впровадження їх рекомендацій; участь, в межах своєї компетенції, у проведенні семінарів, інших навчальних заходів, тощо.

У Пенсійному фонді Тернопільської області більшість працівників виконують свої обов'язки в офісних умовах. Основними ризиками є напружена розумова діяльність, що може викликати стрес, тривале перебування у статичній позі, що впливає на опорно-руховий апарат, використання комп'ютерів та іншого обладнання, що може спричинити зорове напруження.

Забезпечувати техніку безпеки допомагає регулярне проведення вступних, первинних та повторних інструктажів, контроль за дотриманням правил техніки безпеки, наявність медичних аптечок у всіх приміщеннях.

Періодично проводяться перевірки на відповідність приміщень нормативам. Освітлення робочих місць відповідає санітарним нормам. Установлено сучасне офісне обладнання, яке зменшує навантаження на організм.

Основними недоліками є недостатнє фінансування заходів із модернізації офісного обладнання, відсутність систематичного навчання працівників сучасним методам профілактики стресу та професійних захворювань, обмежена кількість заходів для покращення мікроклімату в приміщеннях (зокрема, вентиляції та опалення).

Ризиками для працівників можуть бути погіршення стану здоров'я через сидячий спосіб життя, підвищена ймовірність професійного вигорання через високе психологічне навантаження.

З метою покращення системи охорони праці можна здійснювати профілактичні заходи: встановлення ергономічних меблів та забезпечення належного технічного оснащення, організація регулярних перерв для виконання вправ, які знімають напруження м'язів, проводити навчання працівників, тренінгів з управління стресом, навчання правильному користуванню офісною технікою для

зменшення негативного впливу на здоров'я, удосконалити робочі місця, обладнавши приміщення сучасними системами кондиціювання та вентиляції, забезпечити безперебійний доступ до чистої питної води.

Охорона праці у Головному управлінні Пенсійного фонду України в Тернопільській області є важливим напрямом діяльності, що потребує постійної уваги. Впровадження сучасних технологій, систематизація навчання та модернізація робочих місць сприятимуть підвищенню ефективності роботи працівників, покращенню їх здоров'я та створенню комфортного робочого середовища.

4.2 Підвищення стійкості роботи Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області в умовах надзвичайних ситуацій

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, як соціально важлива структура, повинне забезпечувати безперервну роботу навіть за умов надзвичайних ситуацій. Підвищення стійкості його діяльності є ключовим фактором для гарантування своєчасного надання пенсійних та соціальних послуг громадянам.

У сучасних умовах, коли ризики надзвичайних ситуацій (НС) зростають, забезпечення безперебійної роботи управління стає критично важливим завданням. Це потребує системного підходу до підвищення стійкості установи та впровадження заходів, які дозволять зберігати працездатність навіть за умов стихійних лих, техногенних катастроф чи військових дій.

Надзвичайні ситуації, з якими може стикатися управління, мають різноманітний характер. Це можуть бути природні катаклізми, такі як сильні снігопади, буревії чи землетруси, які здатні паралізувати транспортну інфраструктуру, призвести до перебоїв у постачанні електроенергії або зруйнувати комунікаційні мережі. Техногенні аварії, наприклад, відключення енергопостачання чи аварії у системах водопостачання, також становлять значний ризик для роботи установи [31].

Соціальні та військові загрози, як-от кібератаки або навіть бойові дії, стають все більш актуальними в умовах сучасного геополітичного стану України. Головне управління повинне бути готовим до роботи за будь-яких умов, адже зупинка виплат пенсій може мати серйозні соціальні наслідки.

Для забезпечення безперебійної діяльності управління необхідно впроваджувати цілу низку організаційних і технічних заходів. Одним із ключових напрямів є планування дій у разі надзвичайних ситуацій. В управлінні мають бути чітко розроблені плани евакуації персоналу, збереження обладнання та даних. Такі плани повинні враховувати різні сценарії розвитку подій, зокрема тимчасове припинення доступу до приміщень або необхідність дистанційної роботи.

Важливу роль відіграє навчання персоналу. Проведення тренінгів із цивільного захисту та симуляційних вправ дозволяє підготувати співробітників до ефективного реагування на будь-які виклики. Інструктажі з правил безпеки, а також практичні заняття з евакуації та надання першої допомоги є обов'язковими елементами такого навчання.

Технічне оснащення також потребує постійного вдосконалення. У сучасному світі стійкість установи залежить від доступу до резервних джерел енергії, таких як генератори чи акумулятори. Збереження даних має забезпечуватися за рахунок використання хмарних технологій та резервних серверів, які дозволяють уникнути втрати важливої інформації навіть у разі пошкодження основного обладнання.

Окрім цього, управління має забезпечити співробітникам комфортні та безпечні умови праці. У приміщеннях повинні бути встановлені сучасні системи пожежогасіння, а також обладнання для підтримання належного мікроклімату — кондиціонери та вентиляційні системи.

Для підвищення стійкості роботи важливим є створення резервів. Це стосується не лише запасу технічних ресурсів, таких як канцелярське приладдя чи паливо, але й дублювання функцій між підрозділами. Наприклад, якщо один офіс тимчасово не може виконувати свої обов'язки, інший має взяти на себе частину його завдань.

Управління також повинне активно співпрацювати з іншими структурами — Державною службою з надзвичайних ситуацій, поліцією, медичними установами. Це дозволить швидко реагувати на кризові ситуації та отримувати необхідну допомогу.

Стійкість управління залежить не лише від впроваджених заходів, але й від регулярного моніторингу їх ефективності. Проведення перевірок готовності персоналу, тестування обладнання та систематична оцінка ризиків є необхідними для виявлення слабких місць та їх усунення.

Значну роль у цьому процесі відіграють симуляційні навчання, які дозволяють перевірити ефективність розроблених планів реагування та підготувати співробітників до реальних ситуацій.

Підвищення стійкості роботи Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області є невід’ємною частиною забезпечення соціальної стабільності в регіоні. Комплексний підхід, що включає організаційні, технічні та превентивні заходи, дозволить мінімізувати ризики та забезпечити безперервність надання послуг навіть у найскладніших умовах.

Інвестиції у безпеку, навчання персоналу та розвиток технологій стануть запорукою надійної роботи установи, яка виконує надзвичайно важливу місію для суспільства.

ВИСНОВКИ

«Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню» [5]. Це один із ключових елементів соціального забезпечення держави, адже саме через його механізми здійснюється підтримка найбільш вразливих категорій населення — людей пенсійного віку, які є залежними від стабільності й ефективності пенсійної системи. Ефективність роботи Пенсійного фонду визначає рівень добробуту мільйонів громадян, впливаючи на їх фінансову стабільність та соціальний захист. У сучасних умовах демографічні виклики, як-от старіння населення та зменшення кількості працездатного населення, ускладнюють функціонування пенсійної системи. Економічні труднощі, спричинені внутрішніми реформами, війною та зростанням бюджетного навантаження, вимагають від Пенсійного фонду адаптації, оптимізації та пошуку нових підходів до управління.

Органи Пенсійного фонду України гарантують пенсійне забезпечення відповідно до Закону України "Про пенсійне забезпечення", займаються призначенням пенсій і оформленням документів для виплати.

Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області є територіальним органом Пенсійного фонду України, через який Пенсійний фонд України здійснює свої повноваження на території Тернопільської області. Воно відіграє важливу роль у соціальній підтримці населення регіону, забезпечуючи стабільність пенсійної системи та своєчасну виплату пенсій. Завдяки впровадженню сучасних технологій управління сприяє підвищенню якості обслуговування громадян.

Структурні підрозділи ГУ ПФУ в Тернопільській області працюють у тісній взаємодії для досягнення спільної мети – ефективного функціонування пенсійної

системи. Їх діяльність забезпечує своєчасне та якісне обслуговування громадян, фінансову стабільність Пенсійного фонду та дотримання норм законодавства.

Задля модернізації роботи, підвищення ефективності та довіри громадян до Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області, запропоновано розробити стратегію розвитку установи. Для покращення якості обслуговування громадян, підвищення ефективності роботи та впровадження інноваційних рішень у стратегії розвитку можна визначено такі напрямки покращення діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області:

- Цифровізація послуг та впровадження інновацій;
- Підвищення якості обслуговування громадян;
- Прозорість та антикорупційні заходи;
- Освітньо-інформаційна кампанія;
- Оптимізація внутрішніх процесів;
- Соціальне партнерство та взаємодія;
- Розвиток інфраструктури.

З метою підвищення обізнаності громадян про їхні права та можливості у сфері пенсійного забезпечення, сприяння активному використанню цифрових послуг та покращення взаємодії з громадянами доцільним буде впровадження освітньо-інформаційної кампанії.

Задля удосконалення професійної компетентності та забезпечення виконання посадових обов'язків, вивчення змін, що відбуваються в системі пенсійного забезпечення громадян, соціального страхування та порядку надання житлових субсидій та пільг населенню, підвищення комунікативних навичок та психологічної стійкості запропоновано провести курси підвищення кваліфікації працівників сервісних центрів.

Таким чином, впровадження цієї стратегії стане значним кроком у розвитку взаємодії з громадянами, сприятиме підвищенню ефективності роботи фонду та зміцненню його позиції як одного з ключових соціальних інститутів у регіоні.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Пенсійна система України. URL: https://knpf.bank.gov.ua/uchasnykam/baza_znan/pensiina_systema_ukrainy.html
2. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування. Закон України від 09.07.2003 р. № 1058-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#Text>
3. Верхоляк З., Сороківська О. А. д.е.н., проф. Актуальні проблеми реформування системи пенсійного забезпечення в Україні: Матеріали Міжнародної науково-технічної конференції «Фундаментальні та прикладні проблеми сучасних технологій». Тернопіль, 2018. с. 334-335.
4. Пенсії. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Pensii.html>.
5. Про пенсійне забезпечення. Закон України від 05.11.1991 р. № 1788-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1788-12#Text>
6. Положення про Пенсійний фонд України - Пенсійний фонд України URL: <https://www.pfu.gov.ua/2148251-polozhennya-pro-pensijnyj-fond-ukrayiny/>
7. Про затвердження положень про територіальні органи Пенсійного фонду України та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов правління Пенсійного фонду [...] | від 22.12.2014 № 28-2 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0040-15#Text>
8. Пенсії в різних країнах. Світовий досвід пенсійного забезпечення. URL: <https://taslife.com.ua/blog/world-pension>
9. Пенсійне забезпечення: зарубіжний досвід та уроки для України. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2019/16.pdf
10. Досвід зарубіжних країн з організації національних пенсійних систем - орієнтир для України. URL: <https://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream>

- 11.Пулька В. С., Шведа Н. М. Основні пенсійні системи в світі. Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0: матеріали XII-ої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України М.Г. Чумаченка (Тернопіль, 11 жовтня 2024 року) Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, 2024. 123 с. С.91.
- 12.Положення про управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області... URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0040-15#Text>
- 13.Історія Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області - Головне управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області URL: <https://www.pfu.gov.ua/tr/1053-istoriya-golovного-upravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-v-ternopilskij-oblasti/>
- 14.Положення про управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
- 15.Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України: Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. №13-1 (зі змінами).
- 16.Інформаційні та технологічні картки у сфері пенсійного забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному страхуванню: Наказ Головного управління ПФУ в Тернопільській області від 09.09.2021 р. № 325.
- 17.Інформаційні та технологічні картки послуг у сфері житлових субсидій та пільг: Наказ Головного управління ПФУ в Тернопільській області від 10.02.2023 р. № 49.
- 18.Скрепецька Г.Р. Забезпечення надання якісних послуг органами Пенсійного фонду України в Тернопільській області. *Наука, інновації, бізнес: проблеми,*

перспективи і сьогочасні тренди розвитку: матеріали XI Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН Миколи Григоровича Чумаченка (Тернопіль, 26 травня 2023 року). С. 113 – 114. DOI: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/41752/2/KhI_VNPK_2023_Skrepetska_H-Ensuring_the_provision_113-114.pdf

19. Основні показники діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області за 2021–2023 рр.
20. Положення про управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
21. Положення про порядок призначення житлових субсидій: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.1995 № 848 (зі змінами).
22. Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 р. № 409 (зі змінами).
23. Положення про управління з питань виплат Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
24. Положення про управління інформаційних систем та електронних реєстрів Головного управління Пенсійного фонду України Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
25. Положення про реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування: Постанова правління Пенсійного фонду України від 18.06.2014 р. №10-1

(у редакції постанови правління Пенсійного фонду України від 27.03.2018 р. № 8-1).

26. Положення про юридичне управління Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
27. Положення про управління контрольно-перевірочної роботи Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
28. Положення про фінансово-економічне управління Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області: Наказ Головного управління Пенсійного фонду України у Тернопільській області від 04.01.2023 р. № 3.
29. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 08.07.2010 р. № 2464-VI (із змінами).
30. Про затвердження пропорцій розподілу єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 675
31. Методичний посібник для здобувачів освітнього ступеня «магістр» всіх спеціальностей денної та заочної (дистанційної) форм навчання «БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ» / В.С. Стручок –Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., –156 с.

ДОДАТКИ