

Хмельницький національний університет  
Гуманітарно-педагогічний факультет  
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

## ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

Галузь знань 23 «Соціальна робота»

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Соціальна робота. Соціальна педагогіка»

Назва освітньої програми

Спеціалізація «Соціальна педагогіка»

Назва спеціалізації

\_\_\_\_\_  
Номер залікової книжки

Виконала: здобувач II курсу, група СРмз-22-1 \_\_\_\_\_

Підпис

Валерія КИЦАН

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент \_\_\_\_\_

Підпис

Наталія Синюк

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

д-р пед. наук, професор \_\_\_\_\_

Підпис

Юрій Бриндіков

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

\_\_\_\_\_ 2023 р.

Хмельницький, 2023

## ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет гуманітарно-педагогічний  
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки  
Освітній рівень другий (магістерський)  
Галузь знань 23 Соціальна робота  
Спеціальність 231 «Соціальна робота»  
Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка  
Спеціалізація Соціальна педагогіка

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Завідувач кафедри  
соціальної роботи і  
соціальної педагогіки  
проф. Юрій БРИНДІКОВ

\_\_\_\_\_ р.

### ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

**Валерія КИЦАН**

**1. Тема кваліфікаційної роботи: «ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ»**

Керівник кваліфікаційної роботи: Синюк Н.В. кандидат педагогічних наук, доцент.

Затверджено наказом ректора університету від 15 серпня 2023 р. № 30

**2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 10 грудня 2023 р.**

**3. Вихідні дані до роботи:** матеріали звіту з науково-дослідної практики, комплекс методів та методик дослідження розроблено програму і науково-практичні рекомендації щодо покращення комунікаційних навичок працівників інформаційно-аналітичного відділу, розробка тренінгу для покращення комунікативних вмінь у співробітників.

**4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити):** вступ, розділ 1 Теоретичні аспекти організації роботи органів Пенсійного фонду України, висновки до розділу; розділ 2 Аналітичне вивчення особливостей організації роботи органів Пенсійного фонду в Хмельницькій області, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)  
2 рисунок, 1 формула, 4 таблиці

## 6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали<br>та посада<br>консультанта | Підпис, дата   |                  |
|--------|---|----------------|------------------|
|        |   | завдання видав | завдання прийняв |
|        |   |                |                  |

7. Дата видачі завдання                      09 грудня 2022 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапу (розділу)<br>кваліфікаційної (дипломної)<br>роботи здобувача освітнього<br>ступеня магістр | Термін виконання етапу<br>роботи | Примітка |
|-------|--|----------------------------------|----------|
| 1     | Вибір теми дослідження.<br>Визначення об'єкта і предмета<br>дослідження, постановка мети і<br>завдань  | До 09 січня 2023 р.              | виконано |
| 2     | Визначення теоретико-<br>методологічних засад<br>дослідження. З'ясування<br>актуальності проблеми      | До 01 лютого 2023 р.             | виконано |
| 3     | Оформлення вступу<br>кваліфікаційної (дипломної)<br>роботи   | До 01 березня 2023 р.            | виконано |
| 4     | I розділ кваліфікаційної<br>(дипломної) роботи   | До 10 червня 2023 р.             | виконано |
| 5     | II розділ кваліфікаційної<br>(дипломної) роботи  | До 01 листопада 2023 р.          | виконано |
| 6     | Загальні висновки  | До 20 листопада 2023 р.          | виконано |
| 7     | Попередній захист<br>кваліфікаційної (дипломної)<br>роботи   | 22-23 листопада 2023 р.          | виконано |
| 8     | Оформлення кваліфікаційної<br>(дипломної) роботи. Підготовка<br>до захисту, рецензування               | До 10 грудня 2023 р.             | виконано |
| 9     | Захист кваліфікаційної<br>(дипломної) роботи (відповідно<br>графіку)                                   | 20-21 грудня 2023 р.             | виконано |

**Здобувач** \_\_\_\_\_ Валерія КИЦАН

**Керівник роботи** \_\_\_\_\_ Наталія СИНЮК

## АНОТАЦІЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Тема кваліфікаційної роботи «Організація роботи органів Пенсійного фонду України»

Здобувач Кицан В.О.

Керівник Синюк Н. В., кандидат педагогічних наук, доцент

Кваліфікаційна робота включає 71 сторінку, 4 таблиці, 2 рисунки, перелік джерел посилання складає 63 найменування, 4 додатки.

Ключові слова: відділ інформаційно-аналітичного забезпечення, Пенсійний фонд України (ПФУ), пенсійне забезпечення, нормативно правове забезпечення, комунікаційні навички.

Об'єктом дослідження є організація роботи Пенсійного фонду України.

Предметом дослідження є: особливості організації роботи працівників Пенсійного фонду України.

За результатами дослідження розроблено програму і науково-практичні рекомендації щодо покращення комунікаційних навичок працівників інформаційно-аналітичного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

Одержані результати можуть бути використані в роботі соціальних працівників та державних службовців, для покращення комунікаційних навичок працівників інформаційно-аналітичних відділів Пенсійного фонду в Україні.

Здобувач \_\_\_\_\_ Кицан В.О.

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту \_\_\_\_\_ 2023 р.

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| ВСТУП.....   | 8  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ОРГАНІВ<br>ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....  | 11 |
| 1.1 Поняття та роль пенсійної системи в забезпеченні соціально незахищених<br>верств населення.....  | 11 |
| 1.2 Функції та завдання відділу інформаційно-аналітичного<br>забезпечення.....   | 14 |
| 1.3 Нормативно-правове регулювання пенсійного забезпечення в Україні та<br>закордоном.....   | 21 |
| Висновки до розділу.....   | 33 |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ<br>РОБОТИ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ В ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ<br>ОБЛАТІ.....                                   | 35 |
| 2.1 Емпірико-статистичне дослідження аналітичного забезпечення органів<br>Пенсійного фонду в Хмельницькій області.....                                   | 35 |
| 2.2 Розробка програми покращення комунікаційних навичок працівників<br>інформаційно-аналітичного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій<br>області..... | 46 |
| 2.3 Науково-практичні рекомендації щодо покращення організації роботи<br>соціальних працівників Пенсійного фонду України.....                            | 55 |
| Висновки до розділу.....   | 57 |
| ВИСНОВКИ.....  | 60 |
| ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....  | 61 |
| ДОДАТКИ.....   | 68 |
| ДОДАТОК А Забезпечення реалізації прав застрахованих осіб.....   | 68 |
| ДОДАТОК Б Забезпечення фінансовими ресурсами пенсійних виплат.....   | 69 |
| ДОДАТОК В Тренінг для співробітників інформаційного відділу.....   | 70 |

|  |    |
|--|----|
| ДОДАТОК Г Тренінг для покращення комунікативних вмінь у співробітників інформаційного відділу..... | 71 |
|--|----|

## ВСТУП

У сучасному суспільстві, де системи соціального захисту набувають все більшого значення, діяльність органів Пенсійного фонду стає елементом забезпечення гідної пенсійної підтримки громадян. Зростаючи кількість пенсіонерів та постійно змінюючи законодавство, регулюючи пенсійну справу, вирішуючи організацію роботи органів Пенсійного фонду актуальними завданнями, що потребують комплексного аналізу та оптимізації.

Актуальність обраної теми дослідження, присвяченої організації роботи органів Пенсійного фонду України, яка є актуальною в сучасному соціальному контексті. Зростаюча кількість пенсіонерів, зміни в законодавстві, що регулюють пенсійну систему, а також потреба в вдосконаленні соціального захисту громадян залишають перед Пенсійним фондом низку завдань та завдань, які вимагають компетентного аналізу та ефективних рішень.

**Об'єкт дослідження:** є організація роботи Пенсійного фонду України.

**Предмет дослідження:** особливості організації роботи працівників ПФУ.

**Метою дослідження:** є розкриття особливостей організаційної структури, функцій і проблем Пенсійного фонду, функцій та завдань відділу аналітично-інформаційного забезпечення. А також розробка програми покращення комунікаційних та науково-практичних рекомендацій, щодо покращення навичок працівників інформаційно-аналітичного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

Мета дослідження реалізується через виконання таких **завдань:**

1. Дослідити теоретичні аспекти організації роботи органів Пенсійного фонду України.

2. З'ясувати функції та завдання відділу інформаційно-аналітичного забезпечення.

3. Вивчити особливості організації роботи органів Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

4. Розробити програму та науково-практичні рекомендації щодо покращення організації роботи соціальних працівників Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

**Практичне значення роботи:** розробити програму, щодо покращення роботи відділу інформативно-аналітичного забезпечення та науково-практичні рекомендації щодо покращення організації роботи соціальних працівників Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

**Експериментальною базою було** Головне управління пенсійного фонду України в Хмельницькій області, 3 працівники відділу інформаційно-аналітично забезпечення.

**Апробація результатів дослідження.** Результати дослідження були висвітлені у збірнику наукових праць студентів та викладачів ХНУ «Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи»[35], а саме: Кицан В.О., Синюк Н.В. Організація роботи органів пенсійного фонду України // Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи: Збірник наукових праць студентів та викладачів / голова редколегії Бриндіков Ю.Л.; відповідальна за випуск Синюк Н.В./ Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог. – Випуск другий – Хмельницький: ФОП Юрчук О.М, 2023. С. 75-81. А також у доповіді «Аналіз реалізації прав громадян на звернення щодо пенсійного законодавства в місті Хмельницькому» на Всеукраїнській науковій конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Особистість у фокусі соціогуманітарних, педагогічних та психологічних наук» (Полтава-Лубни-Миргород, 26 - 27 жовтня 2023 року).

Для досягнення мети дослідження будуть використані різноманітні методи, включаючи теоретичний аналіз літературних джерел та нормативних актів, емпіричні методи у вигляді таблиць та аналізу статистичних даних.

Практичне значення роботи полягає в наданих науково-практичних рекомендаціях щодо вдосконалення роботи органів Пенсійного фонду та підвищення ефективності надання соціальних послуг. Експериментальна база дослідження включає аналіз роботи конкретних відділів Пенсійного фонду та взаємодії з громадянами в різних регіонах України.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

### **1.1 Поняття та роль пенсійної системи в соціальному забезпеченні**

Питання соціального забезпечення та пенсійної системи мають важливе значення для стабільності суспільства та добробуту громадян. Пенсійна система в Україні визначається законодавством та регулюється комплексом нормативно-правових актів. Магістерська робота має на меті дослідити поняття та роль пенсійної системи в соціальному забезпеченні громадян України, враховуючи законодавчий контекст та інші важливі аспекти цієї сфери.

Пенсійна система – це комплекс заходів, спрямованих на забезпечення матеріального добробуту осіб, які втратили або обмежили можливість працювати через досягнення певного віку, інвалідність чи інші обставини. Українське законодавство передбачає існування державної пенсійної системи, яка базується на загальнообов'язкових страхових внесках, а також додаткових (нестрахових) пенсійних фондах.[57]

Структурно, пенсійна система в Україні включає пенсійне забезпечення за віком, інвалідне пенсійне забезпечення, а також пенсії за втрату годувальника для певних категорій громадян. Кожен тип пенсії регулюється окремими законами та підзаконними актами.

**Роль пенсійної системи в соціальному забезпеченні**

Пенсійна система виступає важливим інструментом соціального захисту та стабілізації соціально-економічної сфери. Вона сприяє забезпеченню економічної безпеки громадян у пізнішому віці та тих, хто втратив працездатність через інші обставини. Забезпечення достойного рівня пенсій забезпечує соціальну стабільність та підтримує якість життя пенсіонерів. [11]

Пенсійна система в Україні виконує ряд ключових функцій[20]:

- 1) Забезпечення громадян достойним рівнем пенсійного забезпечення.
- 2) Здійснення соціального захисту осіб, які втратили працездатність.
- 3) Сприяння збереженню соціальної стабільності та економічної безпеки населення.
- 4) Законодавчий контекст пенсійної системи

Основні нормативно-правові акти, що регулюють пенсійну систему в Україні, включають[20, 19, 48, 47]:

- 1) Закон України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування."
- 2) Закон України "Про пенсійне забезпечення."
- 3) Закон України "Про додаткові гарантії та компенсації для окремих категорій громадян."
- 4) Постанова Кабінету Міністрів України "Про порядок надання пенсій."

Ці акти визначають права та обов'язки громадян, порядок визначення розмірів пенсій, умови призначення та припинення пенсійного забезпечення.

Українська пенсійна система стикається з рядом проблем, таких як демографічна нестабільність, недостатній рівень фінансування, адміністративні та корупційні проблеми. Для покращення ситуації необхідно впровадження системних реформ та заходів, які сприятимуть сталому розвитку пенсійної системи.

Перспективи розвитку пенсійної системи пов'язані із впровадженням нових підходів до фінансування, створенням стимулів для продовження активної трудової діяльності після досягнення пенсійного віку та вдосконаленням системи соціального захисту.

Пенсійна система в Україні відіграє ключову роль у соціальному забезпеченні громадян, забезпечуючи їхню економічну безпеку та достойний рівень життя у пізньому віці. Однак системі потрібна подальша реформа та вдосконалення, щоб забезпечити сталість та ефективність у довгостроковій перспективі.

## 1.2 Функції та завдання відділу інформаційно-аналітичного забезпечення

Пенсійний фонд України є головним державним органом, відповідальним за організацію та здійснення пенсійного забезпечення громадян. Важливу роль у зборі, аналізі та обробці інформації, спрямованої на вдосконалення пенсійної системи, відіграє управління інформаційно-аналітичного забезпечення Пенсійного фонду. У даній магістерській роботі будуть розглянуті функції та завдання відділу інформаційно-аналітичного забезпечення Пенсійного фонду України, зокрема проведено аналіз законодавчої бази та інших важливих джерел. [49]

### 1) Законодавча база функцій відділу інформаційно-аналітичного забезпечення

Основним законом, який визначає функції та завдання Пенсійного фонду України, є "Про Пенсійний фонд України" (Відомості Верховної Ради України, 2019) [54]. Згідно з цим законом, відділ інформаційно-аналітичного забезпечення відіграє ключову роль для збору й обробки інформації, яку використовують для прийняття рішень щодо пенсійного забезпечення громадян.

Закон визначає такі основні завдання відділу[54]:

- Забезпечення належного збору та обробки інформації про стан пенсійного забезпечення.
- Розробка аналітичних матеріалів та звітів щодо ефективності пенсійної системи.
- Взаємодія з іншими відділами та установами для обміну необхідною інформацією.

### 2) Функції відділу інформаційно-аналітичного забезпечення [54]:

- а) Аналіз та прогнозування соціально-економічних показників

3) Однією з основних функцій управління є аналіз та прогнозування соціально-економічних показників, що впливають на фінансовий стан Пенсійного фонду. Це включає оцінку змін у активності населення, демографічних тенденцій, інфляційного тиску та інших факторів.

а) Здійснення моніторингу використання коштів Пенсійного фонду

Важливою функцією є контроль за ефективністю використання фінансових ресурсів Пенсійного фонду. Департамент має аналізувати витрати, забезпечуючи прозорість та адекватність витрат, щоб підтримувати стабільність пенсійної системи.

б) Інформаційна підтримка в прийнятті рішень

Відділ інформаційно-аналітичного забезпечення повинен забезпечити необхідну інформаційну підтримку для прийняття рішень з пенсійних питань. Це підготовка аналітичних матеріалів, звітів та презентацій для органів управління. Інші важливі джерела інформації для відділу [54]:

а) Системи обліку та звітності

Використання спеціалізованих систем обліку та звітності є необхідним для відділу інформаційно-аналітичного забезпечення. Це включає в себе електронні бази даних, програми обробки і аналізу інформації, що спрощують роботу та забезпечують точність даних.

б) Дані з соціальних досліджень

Використання даних з соціальних досліджень дозволяє враховувати побажання та потреби пенсіонерів при розробці стратегій пенсійного забезпечення. Це може включати в себе опитування, статистичні дані та звіти про соціально-економічний статус населення.

Відділ інформаційно-аналітичного забезпечення в Пенсійному фонді України відіграє важливу роль збору й обробки інформації, яку використовують для прийняття з питань пенсійного забезпечення. Враховуючи законодавчу базу та інші джерела, відділ має забезпечити

адекватний аналіз та інформаційну підтримку для забезпечення стабільності та ефективності пенсійної системи.

Організаційні структури управління, незалежно від їх рівня, виконують наступні функції [29]:

- Збір та опрацювання даних: Включає кодування, класифікацію, кваліфікацію, накопичення та зберігання конкретної інформації.
- Пошук, аналіз і узагальнення інформації: Використовується для систематизації та узагальнення отриманих даних.
- Підготовка та прийняття управлінських рішень: Включає синтез нової інформації для прийняття оптимальних управлінських рішень.
- Передача синтезованої інформації адресатам: Забезпечує передачу отриманих рішень іншим членам системи.
- Організація збору інформації від адресатів: Включає в себе процес збору додаткової інформації від адресатів для контролю за виконанням управлінських рішень та підтримки ефективності.

Інформація, необхідна для задоволення потреб управління соціальними системами, включає не тільки правову інформацію, що відображає норми законодавства, але й інші соціально значущі дані, які виникають, циркулюють і зникають на різних рівнях соціальних систем. Для того, щоб органи управління соціальними системами могли ефективно функціонувати, вони і будь-який інший суб'єкт повинні отримати необхідну інформацію.

Розкриття організаційно-правового аспекту інформаційного забезпечення дозволяє визначитися щодо наступних аспектів [29]:

- методів організації інформаційних відносин у сфері управління соціальними системами.
- методів правового регулювання відносин, пов'язаних з організацією інформаційних відносин у сфері управління соціальними системами.

- умов інформатизації для визначення завдань, що стосуються автоматизації інформаційних процесів, для системотехніків і програмістів комп'ютерних програм в конкретних організаційних структурах управління соціальними системами.

- розв'язання інших конкретних завдань щодо управління соціальними системами.

Для досягнення цієї мети ми відносимо себе до категорії "Безпека". Термін "безпека" відноситься до виконання та збереження дій, які забезпечують успішну реалізацію певного процесу. Тому, коли ми говоримо про часткову управлінську підтримку і ставимося до її якісних аспектів (наприклад, інформаційних), ми в основному маємо на увазі комплекс заходів, умов і дій, що забезпечують нормальний перебіг процесу управління. [31]

Пояснюючи концепцію надання інформації, важливо точно зрозуміти, що потрібно повідомити. Беручи до уваги безпеку систем управління інформацією, тобто доступність інформації, вона стає конкретною, повною та реалістичною, коли ця концепція доступна. [34]

Але коли мова заходить про забезпечення організації системи управління і координації взаємодії функціонування її елементів, забезпечення визначається як організаційна діяльність.

На наш погляд, дане поняття повинно включати в себе сукупність взаємопов'язаних методів, інструментарію і засобів різних напрямків (науково - методологічних, соціально - політичних, техніко - економічних, організаційно - правових і т.д.). Це сприяє створенню та ефективному функціонуванню інформаційних технологій. Також включає в себе процес збору, передачі, обробки, зберігання та подання інформації, а також використання інформації для здійснення ефективної діяльності органів управління соціальними системами.

Обґрунтовано організаційний аспект, який підпадає під поняття «надання інформації», та вказано основні напрямки правового регулювання у сфері надання інформації.

Цей контекст терміна можна пов'язати з організацією діяльності, пов'язаної зі збором, реєстрацією, передачею, зберіганням, обробкою та представленням інформації.

Поняття "інформаційна підтримка" найбільш відповідає концепції створення і підтримки відповідних організаційних і функціональних характеристик систем соціального управління. Це означає, що є об'єктивні причини виділити 3 основні аспекти поняття "інформаційна підтримка". [30]:

- як забезпечення системи управління відповідною кількістю інформації.
- як діяльності, пов'язаної з організацією збору, реєстрації, передачі, зберігання, обробки і представлення інформації.
- як діяльності щодо формування цілеспрямованої суспільної та індивідуальної свідомості суб'єктів суспільних відносин у контексті управління в конкретній сфері. Це охоплює такі аспекти, як реклама, публік-рілейшнз, формування суспільного іміджу суб'єкта управління, інформаційні операції, інформаційна боротьба, пропаганда і контрпропаганда тощо.

У практиці управління соціальними системами всі згадані аспекти інформації взаємопов'язані та нероздільні. У цьому контексті передача інформації вважається:

Інформаційне забезпечення систем управління – це сукупність усієї використовуваної інформації, конкретних засобів і методів її обробки, а також діяльності спеціалістів для ефективного використання даних, інформації та знань в організації управління конкретним суспільством. система.

Ефективна передача інформації може здійснюватися тільки на основі об'єктивної, актуальної та достовірної інформації, яка вважається корисним знанням (інформативністю). Із загального потоку даних відбирається тільки та інформація, необхідна для певного рівня управління соціальною системою, яка може бути зрозуміла на цьому рівні із невизначеністю. Інші дані створюють те, що в теорії інформації називається "шумом".

Теорія інформаційного управління соціальними системами представляє інформацію як результат аналітичної та синтетичної обробки даних (інформації) про суб'єкт управління, що сприяє його функціонуванню.

Враховуючи зміст такого трактування поняття "інформація", необхідно визначити "інформаційно-аналітичну роботу" як певний вид управлінської діяльності. Інформаційно-аналітична робота – це поточна дослідницька діяльність (функція процесу управління), що охоплює широкий спектр організаційних заходів і методів вивчення та оцінки інформації про зовнішні і внутрішні фактори функціонування системи управління з метою досягнення визначених для неї цілей і завдань.

Варто відзначити, що інформаційно-аналітична робота (обробка інформації в широкому сенсі) здійснюється в основному свідомо. Але на рівні мистецтва управління інформація може виникати в результаті евристико-підсвідомої обробки інформації (даних) по предмету управління. У такому контексті, наприклад, у випадку з однією особою (як суб'єктом управління) певні дані можуть стати інформацією, але не з іншою. Таким чином, інформація в основному носить порівняльний характер. Мистецтво інформаційно-аналітичної роботи полягає в тому, що "в краплі води можна побачити всю велич моря". [29]

Це поняття має менш широке значення порівняно з категорією «інформаційно-аналітичне забезпечення». На нашу думку, враховуючи обсяги

аналітичної роботи, більш виправданим є використання терміну «інформаційно-аналітичне забезпечення».

У теорії та практиці в рамках інформаційно-аналітичного забезпечення також використовується поняття «моніторинг». Моніторинг (від англ. monitor, від лат. monitor — той, що наглядає і нагадує) — це сукупність досліджень (спостереження, аналіз та інші методи пізнання дійсності) і контролю стану або процесів конкретного середовища прикладної системи (яка є предметом), щоб уникнути шкідливих, небезпечних або бажаних факторів (явищ) для існування цієї системи. [30]

На практиці інформаційна безпека включає систему обігу та обробки інформації, яка включає класифікаційні списки всіх даних, способи їх об'єктивного вираження, кодування, зберігання та передачі.

З точки зору теорії інформації предметом управлінської праці є інформація, що обробляється в системі управління. У цьому контексті особливого значення набуває різне трактування інформаційного забезпечення як одного із напрямків управлінської діяльності. Незважаючи на те, що цьому питанню приділяється велика увага в дослідженнях, досі немає єдиної точки зору щодо його складових.

Зокрема, в теорії інформації під інформаційним забезпеченням розуміють сукупність методів і засобів, спрямованих на забезпечення функціонування інформаційних процесів.

У сфері розробки та експлуатації сучасних багатопроцесорних і багатомашинних систем термін «інформаційне забезпечення» означає всю систему класифікації та кодування техніко-економічної інформації. Ця система включає єдину систему документації, яка організована та описана за допомогою технічних засобів для обслуговування користувачів різних підвідомчих підрозділів.

### **1.3 Нормативно-правове регулювання пенсійного забезпечення в Україні та закордоном**

На сьогодні регулювання сфери пенсійного страхування базується на більш ніж двадцяти законодавчих актах, зокрема на законах України «Про пенсійне страхування» [20], «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» [23], «Про державну службу» [48], та інших.

Загальними пунктами пенсійного страхування громадян України є види пенсій [53]: пенсія за віком, по інвалідності та у зв'язку з втратою годувальника, які призначаються на підставі стажу роботи та заробітної плати. За час існування України основним нормативно-правовим актом, який регулював питання пенсійного страхування до 1 січня 2004 року, був Закон України «Про пенсійне страхування» від 5 листопада 1991 року № 1788-ХІІ.

«Відповідно до Закону № 1788, Соціальне забезпечення встановлюється для осіб, які досягли пенсійного віку (55 років для жінок і 60 років для чоловіків). Крім того, Закон № 1788 передбачає виплату пенсій пропорційно очікуваній тривалості життя та щорічний перерахунок у зв'язку зі збільшенням мінімального споживчого бюджету. Розмір всіх призначених пенсій не перевищував певних меж, тому в більшості випадків, в деяких випадках, призначення пенсійне залежало від стажу роботи і заробітної плати.»

Механізм обчислення пенсії визначено ст. 27 Закону № 1058. Для визначення розміру пенсії коефіцієнт професійного стажу (з якого сплачено страхові внески) кожної особи множиться на встановлений розмір заробітної плати для обчислення пенсії. Це означає, що розмір пенсії за віком визначається за формулою, яка вказана в додатку В.

Підставою для призначення пенсії по інвалідності є виникнення загального захворювання (травма або дитяча хвороба), що спричинило повну або часткову втрату працездатності. З групи інвалідності - I, II і III група – визначаються ступенем інвалідності [21]. Причина захворювання, час втрати

працездатності та час її встановлення, дата 2009-12-3 Україна №. Це визначено медико-соціальною експертизою, зазначеною в постанові Кабінету Міністрів."Питання медико-соціальної експертизи". Обов'язковою умовою призначення пенсії по інвалідності є страховий стаж, що залежить від віку на момент настання інвалідності або дати подання заяви про призначення пенсії. Наприклад, для людей з інвалідністю I групи у віці до 59 років, для людей з інвалідністю II і III груп потрібно 10-річний страховий стаж - 59 років страхування до 14 років. Варто пам'ятати про умови призначення пенсій та гарантії виплати в таких розмірах залежно від групи інвалідності: для I групи - 100% пенсії по старості; для інвалідів III групи - 50% пенсії по старості. В ДОДАТКУ В можна ознайомитись із інформацією щодо Забезпечення реалізації прав застрахованих осіб станом на 2021 рік.

Більш того, коли йдеться про адміністративну реформу, яка полягає, як пишуть С. М. Серьогін, І. В. Письменний та І. І. Хожило, у структурному облаштуванні, вдосконаленні та розвитку системи органів державної влади, то вона розглядається як невід'ємний процес створення єдиного державного механізму, що формується в результаті інтеграції матеріальних, фінансових і кадрових ресурсів, а також взаємодії підприємств, установ і організацій. Цей процес базується на засадах розподілу влади, визначених чинним законодавством, і спрямований на реалізацію завдань і функцій держави. Розвиток системи органів державної влади – безперервний процес у часі та просторі, спрямований на вдосконалення інституційної основи державотворення та діяльності державного апарату, що веде до соціально-економічного розвитку країни. [46]

В. Д. Бакуменко та С. О. Кравченко дають три основні трактування адміністративної реформи [38]: «перше, вузьке тлумачення, зводить адміністративну реформу виключно до перетворень у сфері виконавчої влади, зокрема організаційної структури, функцій, форм і методів діяльності. кадровий потенціал і відносини з місцевою владою; за другим розумінням

адміністративна реформа охоплює більш широкий комплекс заходів, що включає зміни в таких напрямках: структура виконавчої влади та розподіл її функцій, форма і методи діяльності виконавчої влади; Державна служба; контроль в системі виконавчої влади; адміністративна юстиція; адміністративне законодавство; у третьому, ширшому підході, адміністративна реформа передбачає реформування державного управління, включаючи зміну структури виконавчої влади, реорганізацію системи місцевого самоврядування, модернізацію адміністративно-територіального устрою, покращення співвідношення централізації та децентралізації, реформування державної служби та служб у органи місцевого самоврядування, розвиток зовнішнього, насамперед судового, контролю за органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, перегляд відносин між цими органами та громадянами.

В. Д. Бакуменко та С. О. Кравченко дають три основні трактування адміністративної реформи [38]: «перше, вузьке тлумачення, зводить адміністративну реформу виключно до перетворень у сфері виконавчої влади, зокрема організаційної структури, функцій, форм і методів діяльності. кадровий потенціал і відносини з місцевою владою; за другим розумінням адміністративна реформа охоплює більш широкий комплекс заходів, що включає зміни в таких напрямках: структура виконавчої влади та розподіл її функцій, форма і методи діяльності виконавчої влади; Державна служба; контроль в системі виконавчої влади; адміністративна юстиція; адміністративне законодавство; у третьому, ширшому підході, адміністративна реформа передбачає реформування державного управління, включаючи зміну структури виконавчої влади, реорганізацію системи місцевого самоврядування, модернізацію адміністративно-територіального устрою, покращення співвідношення централізації та децентралізації, реформування державної служби та служб у органи місцевого самоврядування, розвиток зовнішнього, насамперед судового, контролю за

органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, перегляд відносин між цими органами та громадянами. [43]

Метою адміністративної реформи, визначеною цією Концепцією, є поступове створення системи державного управління, яка сприятиме утвердженню України як високорозвиненої, правової та цивілізованої європейської держави з високим рівнем життя, соціальною стабільністю, культурою та демократією. . Ця реформа також спрямована на формування системи державного управління, яка відповідатиме потребам і очікуванням громадян, з особливим наголосом на служінні громадянам і національним інтересам. Ця система має бути підконтрольною громадянам, прозорою, науково засадженою та ефективною, а витрати на утримання апарату управління мають відповідати фінансовому стану держави.

Аналіз завдань адміністративної реформи та її напрямків, визначених окремою Концепцією, виокремлює такі ключові аспекти діяльності Пенсійного фонду України, на які необхідно вплинути в рамках цієї реформи. [4]

1) Удосконалення нормативно-правової бази діяльності ПФУ: Необхідно забезпечити змістовність, прозорість та системність нормативно-правової бази. Необхідно усунути протиріччя та колізії між чинними положеннями щодо пенсійного фонду.

2) Оптимізація структури органів ПФУ: Спрямована на створення ефективної системи управління Пенсійним фондом, що забезпечує максимальний результат при мінімальному використанні коштів. Попередні спроби оптимізації не призвели до істотних змін системи ПФУ.

3) Підвищення якості кадрового забезпечення органів ПФУ: Залежить від вдосконалення інституту державної служби та реалізації Стратегії державної кадрової політики. Слід мати на увазі, що цей аспект пов'язаний із

створенням засад ефективної державної служби та реформуванням кадрової політики.

4) Поліпшення взаємодії з іншими органами влади та населенням: спрямоване на покращення координації та взаємодії ПФУ з іншими органами державної влади та місцевого самоврядування, а також на покращення взаєморозуміння та взаємодії з громадянами.

5) Підвищення якості інформаційного забезпечення: Зацікавлені у вдосконаленні системи збору, обробки та передачі інформації щодо прийняття рішень органів ПФУ.

6) Підвищення рівня наукової обґрунтованості: Його метою є забезпечення діяльності органів ПФУ науковими методами та обґрунтуванням, що сприятиме більш ефективній діяльності фонду. Соціальна служба та державна служба, незважаючи на відмінність у своїх функціях, мають спільну нитку — вони обидві спрямовані на підвищення якості життя громадян. Соціальна служба спрямована на надання безпосередньої допомоги, підтримки та ресурсів окремим особам і громадам, які стикаються з різними проблемами. З іншого боку, державні службовці діють у рамках державних установ, забезпечуючи ефективну реалізацію політики та програм, спрямованих на служіння суспільним інтересам. [1]

Вплив: державні службовці відіграють ключову роль у формуванні та здійсненні політики, спрямованої на вирішення суспільних потреб, визначених фахівцями соціальних служб. Їхня співпраця гарантує, що політика не тільки добре розроблена, але й ефективно втілюється у відчутну користь для спільноти.

Вплив: державні службовці через свої адміністративні ролі визначають розподіл ресурсів, у тому числі фінансування програм соціальних послуг. Співпраця з організаціями соціальних служб забезпечує справедливий розподіл ресурсів для вирішення найгостріших соціальних проблем.

Соціальні послуги: організації, що надають соціальні послуги, завдяки безпосередній взаємодії з громадами визначають нюанси потреб і пропонують індивідуальні рішення, сприяючи добробуту громади.

Державна служба: державні службовці, розробляючи та впроваджуючи політику на основі інформації про соціальні служби, роблять внесок у створення сприятливого середовища для розвитку громади. [3]

Соціальні послуги: Фахівці соціальних служб захищають маргіналізовані верстви населення, впливаючи на політичні рішення, надаючи знання з перших вуст про потреби громади.

Державна служба: державні службовці, інформовані про соціальні служби, можуть підтримувати політику, спрямовану на вирішення системних проблем і сприяння суспільній справедливості.

Взаємодія між соціальними службами та державними службовцями є основою суспільного прогресу. Їхня співпраця не просто вигідна; він необхідний для створення політики та програм, які відповідають реальним потребам населення. Розуміючи та поважаючи ролі одне одного, соціальна служба та державна служба можуть створювати потужний альянс, спрямовуючи суспільства до майбутнього, яке характеризується справедливістю, інклюзивністю та колективним добробутом. [2]

Системи пенсійного забезпечення стають об'єктом серйозних досліджень та обговорень в сучасному світі, і Україна не є винятком. Оглядаючи пенсійну систему в Україні та порівнюючи її з такими країнами, як Японія, Німеччина та США, виявляються як позитивні аспекти, так і значущі виклики.

Тенденції та проблеми в Україні [44]:

Позитивні аспекти:

1) Універсальність: Українська система спрямована на охоплення всіх верств населення.

2) Регулярні виплати: виплати пенсій в Україні проводяться систематично.

Проблеми:

3) Низькі виплати: розмір пенсій у більшості випадків недостатній для забезпечення достойного життя.

4) Фінансова нестабільність: система стикається з фінансовими труднощами та небезпекою дефіциту.

Порівняння з Японією, Німеччиною та США [15]:

Японія:

1) Довгожителі: Японія має високий середній вік населення, що ставить великі виклики перед пенсійною системою.

2) Комплексність: Японська система враховує різні типи пенсій та враховує індивідуальні потреби.

Німеччина:

3) Стабільність: Німецька система відома своєю стабільністю та високими стандартами життя.

4) Автоматизація: застосування сучасних технологій для покращення обслуговування та зменшення бюрократії.

США:

1) Індивідуалізація: зосередженість на індивідуальних пенсійних рахунках та інвестуванні.

2) Зменшення гарантій: система базується на ринкових принципах, що може ставити під загрозу фінансову стабільність деяких осіб.

*Варіанти покращення Пенсійної Системи в Україні:*

1) Індexсація: регулярна індексація пенсій відповідно до інфляції.

2) Реформа фінансування: впровадження ефективного механізму фінансування та управління резервами.

3) Навчання населення: збільшення інформованості громадян щодо можливостей пенсійного забезпечення та особистих вкладів.

4) Заохочення до інвестування: стимулювання громадян до збереження та інвестування додаткових пенсійних коштів.

5) Автоматизація: впровадження сучасних технологій для покращення обслуговування та зменшення адміністративних витрат.

Ця аналізуюча робота має на меті висвітлити ключові аспекти функціонування пенсійної системи в Україні, порівняти її з кращими практиками інших країн, та запропонувати конкретні шляхи її поліпшення для забезпечення стабільного та достойного пенсійного забезпечення осіб.

Варто зазначити, що багатьма дослідниками неодноразово наголошувалося на необхідності уточнення організаційної структури виконавчої влади України в усіх її відомствах з метою її стандартизації та адаптації до важливих зовнішніх потреб і вимог, враховуючи шлях нашої держави до євроінтеграції. Так, І. О. Кульчий, розглядаючи оптимізацію функцій виконавчої влади в умовах реформування системи державного управління, пише, що метою реформування державної служби та виконавчої влади є доступність, прозорість та якість державна влада. До компетенції органів виконавчої влади входить надання адміністративних послуг, здійснення державного нагляду (контролю), управління державними об'єктами тощо. Усе це вимагає чіткого розподілу функцій і повноважень між різними рівнями виконавчої влади. В Україні з метою покращення роботи виконавчої влади проводились різноманітні перетворення та вдосконалювались існуючі елементи, хоча сьогодні система державного управління потребує комплексних реформ. Необхідно провести реформу конкретної системи, орієнтуючись і гарантуючи підтримку цілісності держави та забезпечення прав і свобод людини і громадянина. Цілісність виконавчої системи досягається за допомогою таких функцій управління, як організація, планування, регулювання, контроль і координація. Проте далі дослідниця підкреслює, що системності в процесі реформування органів державного управління досягти дуже важко через складність функцій, які виконують організаційні структури (органи та посадові особи, службовці). У зв'язку з цим очевидно, що одним із першочергових питань, яке необхідно вирішити під час

адміністративної реформи, є вдосконалення організаційної структури виконавчої влади.[40]

Г. О. Чечель та І. І. Кириченко в контексті вдосконалення роботи місцевих органів виконавчої влади зазначають: «В умовах інтеграції України зростає зацікавленість європейського суспільства у питанні оптимізації функціонування органів виконавчої влади на місцевому рівні та місцевого самоврядування». Приведення ефективності публічних служб і структур виконавчої влади на рівні територіальних громад до відповідних стандартів європейського рівня сприятиме налагодженню механізмів планування, організації та контролю розвитку окремих регіонів і держави як сутність. В цілому Автори зазначають, що демократичні зміни, які все більше охоплюють різні аспекти життя українського суспільства, акцентують увагу на необхідності пошуку більш ефективних форм управління соціально-економічним розвитком регіонів. Одним із ключових елементів системи реалізації державної політики є створення організаційно-функціональних структур органів влади, здатних якісно та своєчасно вирішувати покладені на них завдання. Це можливо за умови оптимізації функціонального навантаження працівників структурних підрозділів апарату управління та раціонального використання ресурсів для підтримки працездатності державного апарату. Тому дослідження питань оптимізації функціонального навантаження та вдосконалення організаційно-управлінських структур державного апарату є важливим науковим завданням». [61]

І. А. Гамзюк у своїй роботі щодо вдосконалення організаційної структури управління місцевого самоврядування висловлює думку про те, що в умовах інтеграції України до європейського суспільства актуальним є завдання оптимізації роботи місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Оскільки місцеві адміністрації є ключовими гілками державного управління, якість їх роботи суттєво впливає на рівень життя на території, яку вони обслуговують. Важливою частиною адміністративно-територіальної реформи в Україні є створення демократичної, гнучкої та

ефективної структури державного управління на регіональному та місцевому рівнях. Метою реформування органів виконавчої влади місцевого самоврядування є підвищення ефективності реалізації державної політики на територіальному рівні, спрямування їх діяльності на захист прав і свобод громадян, розширення надання публічних послуг та підвищення їх якості, як а також гармонійне поєднання загальнодержавних і місцевих інтересів з урахуванням специфіки територіального розвитку та сприяння розвитку місцевого самоврядування на основі чіткого функціонального розмежування між ним і владою виконавчої влади.[10]

А. В. Мерзляк та О. В. Соловйова в рамках удосконалення державного управління рекреаційними послугами в Україні наголошують на необхідності оптимізації організаційної структури державного владного механізму, відповідального за таке управління. Особливу увагу вони приділяють активному розвитку співпраці з Європейським Союзом (ЄС), наголошуючи на можливостях позиціонування національного туристичного продукту на європейському ринку та використання передового досвіду в організації туристичної діяльності. Враховуючи туристично-рекреаційний потенціал України, її потенціал стати важливим європейським туристичним центром, Державна служба туризму і курортів України визнає необхідність впровадження інноваційної моделі розвитку країни як туристичної дестинації. З метою створення європейського туристичного простору, включення інновацій у розвиток України як туристичної країни та враховуючи значний рекреаційний потенціал необхідно переглянути організаційну систему державного управління сферою рекреації з урахуванням враховувати європейський досвід. [42]

Л. Г. Шморгун зазначає, що органічні структури управління найбільш доречні в нестабільному середовищі. Постійні зміни середовища вимагають більшої гнучкості. Збільшення розмірів організації призводить до поглиблення процесів поділу праці (спеціалізації), а отже, до збільшення

кількості керівників. Складність організацій збільшує кількість проблем, з якими стикаються керівники вищої ланки. Існує проблема використання формалізованих регуляторів (регламентів, типових операційних процедур тощо). Керівники вищої ланки змушені делегувати більше функцій керівникам нижчого рівня, а прийняття рішень стає більш централізованим.[62]

Переваги, визначені А. Ф. Мельником та О. Ю. Оболенським, включають єдність і чіткість розпорядництва, узгодженість дій виконавців, простоту управління, чітко виражену відповідальність, оперативність у прийнятті рішень, особисту відповідальність керівника за остаточний результат діяльності підрозділу. [14]

Недоліки такої структури управління полягають у: 1) неефективності в умовах частих змін технології виробництва; 2) незручності у випадках частого оновлення номенклатури; 3) уповільненні процесу підготовки та прийняття рішення; 4) неналежної координації в роботі функціональних підрозділів підприємства.

Більш важливим є питання покращення взаємодії ПФУ із суспільством. Розглядаючи сутність, зміст і форми цієї взаємодії в одному з попередніх підрозділів, ми зазначили, що сьогодні наша держава активно намагається запровадити в суспільно-державне життя інститут «дорадчої демократії», який має поглибити взаємовідносини населення та уряду, підвищують рівень його продуктивності, сприяють створенню тісних партнерських відносин між першими та другими. Наразі основними формами реалізації дорадчої демократії є громадські обговорення та Громадська рада при ПФУ. Ми не заперечуємо, що такий підхід влади до вирішення проблеми налагодження більш тісного та продуктивного контакту з суспільством є цілком доречним і корисним. Проте покладати на ці прояви дорадчої демократії, принаймні поки що, великих надій не варто, оскільки після їх запровадження держава не надала належних гарантій дієвості та ефективності цих форм дорадчої демократії. Справа в тому, що законодавство не визначає чіткого механізму

врахування громадської думки в роботі органів влади, зокрема органів ПФУ, а лише вказує на те, що вона має бути врахована. Законодавець не дає конкретної відповіді на запитання, яким чином це має відбуватися, хто має контролювати виконання цього питання та нести відповідальність за його наслідки, що може перешкодити посадовцям нехтувати громадською позицією та впливати на членів Громадської ради. , тощо. З цього випливає, що важливим напрямком удосконалення діяльності ПФУ є розробка та запровадження чітких і суттєвих гарантій врахування громадської думки з питань пенсійного забезпечення в діяльності органів ПФУ. [56]

Пропонується розглянути шляхи вдосконалення функціонування Пенсійного фонду України в рамках адміністративної реформи [12]:

1) Удосконалення нормативно-правової бази діяльності ПФУ, забезпечення її змістовності, прозорості та належної організації. Слід зазначити, що діяльність ПФУ регулюється двома чинними на сьогодні положеннями щодо Пенсійного фонду, що створює неприємну ситуацію та унеможлиблює підвищення якості та ефективності його діяльності.

2) Оптимізація структури органів ПФУ для забезпечення максимально ефективного виконання завдань і функцій з мінімальними ресурсами. Слід зазначити, що організаційно-структурні зміни на сьогодні не принесли суттєвих покращень.

3) Підвищення якості кадрів органів ПФУ, що потребує вдосконалення інституту державної служби та реалізації Стратегії державної кадрової політики.

4) Покращення взаємодії органів ПФУ з іншими органами влади, органами місцевого самоврядування та населенням.

5) Підвищення якості інформаційного забезпечення діяльності органів ПФУ.

б) Підвищення рівня наукової обґрунтованості діяльності органів ПФУ.

Доведено, що основними шляхами удосконалення діяльності Пенсійного фонду України є [16]:

а) подолання відсутності належного рівня взаємодії між функціональними ланками (підрозділами) системи ПФУ через вдосконалення організаційної структури. Запропоновано зобов'язати керівників структурних ланок систематично контролювати взаємодію свого підрозділу з іншими функціональними частинами ПФУ;

б) покращення кадрової роботи у ПФУ. Запропоновано створити концепцію або стратегію кадрового забезпечення органів Пенсійного фонду України, яка визначила б проблеми в цій сфері, шляхи їх вирішення, а також основні напрямки і форми розвитку кадрової роботи для нарощування та зміцнення їхнього кадрового потенціалу. Важливо звернути увагу на посилення морально-етичного виховання працівників, для чого пропонується розробити та ухвалити відповідний збір правил (або кодекс) етичної поведінки;

в) підвищення рівня якості та ефективності взаємодії органів ПФУ з іншими учасниками суспільних відносин.

### **Висновки до розділу**

У розділі «Теоретичні аспекти організації роботи органів Пенсійного фонду України» було ретельно розглянуто ключові аспекти пенсійного забезпечення для незахищених верств населення. Зокрема, було визначено поняття та роль пенсійного забезпечення для цільової групи, яка потребує спеціальної уваги та підтримки.

Фокус уваги був зосереджений на функціях та завданнях відділу інформаційно-аналітичного забезпечення. Розкриваючи його важливість у накопиченні пенсійних особових рахунків для осіб, які є об'єктом пенсійного забезпечення, було визначено, що ефективна робота цього відділу є ключовою для забезпечення точності та доступності інформації.

Аналізуючи нормативно-правове забезпечення в Україні та закордоном, було встановлено важливість спирання на міжнародний досвід у сфері пенсійних виплат. Позитивні аспекти такого підходу включають ефективність, прозорість та адаптивність систем, які дозволяють забезпечити найкращий результат для отримувачів пенсій.

Відзначено, що перегляд і вдосконалення методів пенсійних виплат взявши за основу міжнародний досвід, може призвести до покращення рівня соціальної захищеності та задоволення потреб цільової аудиторії. Це важливий крок для забезпечення ефективності та справедливості системи пенсійного забезпечення для незахищених верств населення.

Отже, ми розглянули та проаналізували теоретичні аспекти, що стосуються пенсійного забезпечення для цільової аудиторії, визначили ключові елементи, необхідні для оптимізації роботи органів Пенсійного фонду України. Впровадження зазначених рекомендацій може значно покращити рівень обслуговування та задоволення потреб щодо пенсійного забезпечення відповідних категорій населення, що є найважливішим кроком у забезпеченні соціальної справедливості та підтримки вразливих верств суспільства.

## **РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ В ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАТІ**

## **2.1 Емпірико-статистичне дослідження аналітичного забезпечення органів Пенсійного фонду в Хмельницькій області**

Початок реформування пенсійної системи настав у 2004 році з прийняття нових законів, які стосуються сфери пенсійного забезпечення. Законами України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне забезпечення" [53] та "Про недержавне пенсійне забезпечення" [25] внесено зміни до структури пенсійної системи.

Наступний етап було розпочато з набранням чинності Закону України «Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи» [27] від 8 листопада 2011 р. Цим Законом уведено обмеження розміру пенсії десятьма прожитковими мінімумами, встановленого для осіб, які втратили працездатність. Також передбачалося поетапне підвищення пенсійного віку жінок та підвищення стажу роботи, необхідного для призначення пенсії за вислугу років окремим категоріям працівників.

Більшість науковців вважають реформу 2011 року провальною: недоплата пенсій, високий пенсійний вік і недостатність коштів на їх виплату – це лише частина проблем, з якими стикається держава та її громадяни. Крім того, існує значна категорія працівників, які виходять на пенсію за особливими умовами. Дослідники зазначають, що якщо звичайні пенсії розраховуються на підставі зарплати, то «особливі» пенсіонери отримують їх за внески за спеціальними розмірами.

У нашій країні погіршується співвідношення кількості працюючих до кількості пенсіонерів і пенсіонерів. Демографічні прогнози та економічні розрахунки свідчать про те, що без ефективних пенсійних реформ може виникнути ризик недостатнього накопичення пенсійних внесків для

забезпечення виплати пенсій у майбутньому. Це свідчить про несприятливі тенденції у взаємовідносинах працівників і пенсіонерів, що призводить до недостатнього фінансування пенсій.

На 1 січня 2018 року загальна кількість отримувачів пенсій становила 11 711 299 осіб, а середньомісячна сума пенсії складала 2 480,46 гривень. Згідно зі статтею 28 Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", мінімальний розмір пенсії за віком визначається на рівні прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність. З 1 січня 2018 року прожитковий мінімум для цієї категорії осіб становив 1 373 гривень, з 1 липня 2018 року - 1 435 гривень (збільшено на 4,5%), а з 1 грудня 2018 року - 1 497 гривень (збільшено на 4,3%). [22]

При цьому максимальний розмір пенсії в Україні не може перевищувати десяти прожиткових мінімумів для осіб, які втратили працездатність (у 2018 році - 18 530 гривень) [21].

Найбільша кількість пенсіонерів похилого віку проживає в Дніпропетровській, Донецькій та Харківській областях, де середні розміри пенсій становлять відповідно 3 268,03 гривень, 2 133,45 гривень та 2 530,21 гривень. Найвищі пенсії отримують жителі м. Києва (3 332,38 гривень) та Дніпропетровської області (3 268,03 гривень).

Основними причинами зменшення фінансових надходжень до Пенсійного фонду України є:

- 1) Низькі обсяги сплачених одноразових внесків на соціальне страхування.
- 2) обмежена кількість платників одноразового соціального внеску. Низький рівень пенсійного забезпечення працездатного населення: 25% працездатного населення (16,3 млн осіб) не сплачують єдиного соціального внеску. З 26 млн осіб віком від 18 до 60 років лише 10,5 млн регулярно сплачують страхові внески і ще 1,5 млн отримують підтримку від держави. Співвідношення

пенсіонерів до тих, хто платить одноразовий внесок, становить 1:1. Причинами такого стану є: а) низькі стимули до сплати одноразового внеску в існуючій пенсійній системі; б) обмежена частина професійно активного населення, яка сплачує одноразовий внесок на соціальне страхування.

3) Неадекватне відображення реальної заробітної плати через існуючий високий рівень тіньової економіки. Це призводить до зниження рівня офіційної зайнятості та штучного заниження заробітної плати в офіційних звітах.

Економічний зміст пенсійної системи полягає в забезпеченні матеріального добробуту в старості, який визначається економічними відносинами і відповідає їх рівню. Це підтверджують дослідження світового досвіду. Загальною проблемою всіх країн є «старіння» суспільства, оскільки збільшується кількість пенсіонерів і зменшується кількість працюючих. Виникає питання, де взяти кошти на виплату пенсій, які відповідають потребам літніх людей.

Нинішні пенсійні системи, які існують у більшості країн світу понад 40 років, досягли стадії розвитку. Більшість працівників охоплені пенсійною системою та мають право на певні гарантії в повному обсязі через старіння населення та зменшення кількості людей, які платять внески. Літні люди значно перевищили їх у цей момент порівняно з іншими роками.

Питання пенсійного забезпечення в Україні стало актуальним для всього суспільства. Починаючи з 1998 року указом Президента України розпочато реформування пенсійної системи. Умови призначення та обчислення пенсій, передбачені цією реформою, є демократичними та справедливими та спрямовані на усунення обмежень щодо розміру пенсій. Основним принципом реформи є те, що розмір пенсії визначається виходячи зі стажу роботи, розміру заробітної плати та відповідних внесків до Пенсійного фонду України.[44]

Однією з ключових засад сучасної системи пенсійного забезпечення в Україні є принцип солідарності поколінь, згідно з яким працюючі люди сплачують частину своєї заробітної плати до Пенсійного фонду України. Ці внески забезпечують пільги нинішнім пенсіонерам і водночас дають право майбутнім платникам отримувати пенсію. Пенсійний фонд фінансується за рахунок коштів, що надходять від підприємств, установ, організацій через фонд оплати праці, а також внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування кожної працездатної особи, у тому числі особи, яка обрала спрощену систему оподаткування. [20]

З 2000 року у Фонді запроваджено автоматизовану систему обґрунтування достовірності визначення розміру пенсії на основі індивідуалізованого розрахунку даних, необхідних для призначення пенсії. Можливість персоналізації внесків працівників встановила прямий зв'язок між розміром заробітної плати, з якої сплачувалися пенсійні внески, страховим стажем та майбутніми пенсійними виплатами для кожної застрахованої особи. Цей принцип є основою трансформації української пенсійної системи та переконливим аргументом для повної та своєчасної сплати внесків.

На Хмельниччині пенсійна реформа впроваджується швидкими темпами завдяки успішній реалізації сміливих ініціатив та експериментів. Однією з ключових ініціатив стало впровадження персоніфікованого обліку відомостей про всіх застрахованих працівників Пенсійного фонду України. Ці заходи значно покращили та збільшили фінансування Фонду, створивши всі потреби для правильного нарахування пенсії, які виникли протягом життя людини.

Також успішно апробовано експеримент щодо передачі функцій призначення та виплати пенсій органам Пенсійного фонду України. Це не тільки логічно відповідає суті реформи, але й зручно для громадян і компаній, які сплачують пенсійні внески. Але найголовніше на цьому нелегкому шляху

реформування пенсійної системи – визначити на певному етапі конкретні напрями, яким варто приділити особливу увагу.

Оскільки у 2004 році набули чинності «Про загальнообов’язкове пенсійне страхування» [20] та «Про недержавне пенсійне страхування» [25], то почалася така практика пенсійної реформи, яка повинна змінити систему на більш сучасну, ця система отримала назву солідарність.

Першим рівнем пенсійної системи в Україні є солідарна система загальнообов’язкового державного пенсійного страхування, яка становить основу поточного пенсійного забезпечення. На цьому рівні використовується принцип поточних платежів, коли внески на страхування працюючих використовуються для фінансування пенсій активним пенсіонерам.

Другий рівень передбачає наявність накопичувальної системи загальнообов’язкового державного пенсійного страхування, яка, на жаль, досі не впроваджена.

Третій рівень включає систему недержавного пенсійного забезпечення, яка базується на засадах добровільної участі громадян, роботодавців та їх об’єднань у створенні пенсійних накопичень.

Відповідно до Закону України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування» за солідарною системою за рахунок коштів фонду виплачуються такі пенсійні виплати [20]:

- 1) пенсія;
- 2) пенсія по непрацездатності, зумовленій загальним захворюванням (у тому числі з інвалідністю, не пов’язаною з роботою, з дитинства);
- 3) пенсія у зв’язку з втратою годувальника.

4) за солідарною системою соціальні виплати також здійснюються за рахунок коштів фонду, а до виплат, передбачених окремим актом, відноситься допомога на поховання пенсіонера.

На сьогоднішній день органи Пенсійного фонду України ведуть весь цикл процесів у сфері пенсійного забезпечення, здійснюючи збір, акумуляцію та облік страхових внесків. З 1 січня 2011 року впроваджено систему єдиного соціального внеску. Органи фонду обслуговують пенсіонерів у справах призначення пенсій, забезпечують своєчасне та повне фінансування та виплату пенсій, здійснюють контроль за цільовим використанням коштів фонду, надають консультації та роз'яснення щодо правових аспектів пенсійного забезпечення та інформують населення про внесені зміни у пенсійну систему. [27]

В таблиці 1.2 можна побачити інформацію щодо одержувачів пенсійних виплат. В ній є інформація, щодо одержувачів пенсій різних категорій за 2022 рік та 2023 рік. В таблиці показано наскільки сильно змінилась кількість виплат за два роки. Найбільший показник серед усіх є: Середній розмір пенсійної виплат. Ось кілька факторів, які можуть вплинути на цей показник:

Інфляція: Збільшення рівня цін і послуг може призвести до індексації пенсій, тобто їх збільшення для збереження сукупної сили.

Зростання зарплати: якщо враховується зарплата під час розрахунку пенсії, підвищення заробітної плати в країні може призвести до підвищення середньої пенсії.

Зміни в системі пенсійного забезпечення: Реформи пенсійної системи, включаючи підвищення вікового виходу на пенсію або зміни в правилах розрахунку пенсій, можуть вплинути на розмір виплати.

Індексація до середньої зарплати: Якщо пенсії індексуються до середньої зарплати в країні, це може вплинути на їх зростання разом із зростанням середньої зарплати.

Додаткові соціальні програми: Впровадження нових програм або розширення існуючих, спрямованих на підтримку пенсіонерів, також може призвести до збільшення розміру пенсії.

Демографічні та економічні чинники: Демографічні зміни та економічний зріст також можуть впливати на розмір пенсій.

Таблиця 1.2 Інформація щодо одержувачів пенсійних виплат.

\*- на період воєнного стану деякі дані недоступні

| № з/п | Показники  | Одиниця виміру | 01.09.20<br>22 р. | 01.09.20<br>23 р. | Відхилення,<br>+,- | Темпи<br>росту,<br>% | Показники<br>по області |
|-------|--|----------------|-------------------|-------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| 1.    | Загальна кількість одержувачів пенсій                                    | осіб           | <b>198 560</b>    | <b>196 858</b>    | <b>-1 702</b>      | <b>99,14</b>         | <b>385,6 тис. осіб</b>  |
|       | в т.ч. цивільних   | -              | <b>198 560</b>    | <b>196 858</b>    | <b>-1 702</b>      | <b>99,14</b>         | <b>361,0 тис. осіб</b>  |
|       | - військових*  | -              | -                 | -                 |                    |                      | <b>24,6 тис. осіб</b>   |
|       | з них: внутрішньо переміщених осіб, які перебувають на обліку (цивільні) | -              | <b>1 210</b>      | <b>1 126</b>      | <b>-84</b>         | <b>93,06</b>         | <b>2,1 тис. осіб</b>    |
| 2.    | Середній розмір пенсійної виплати  | грн            | <b>3 418,95</b>   | <b>4 021,22</b>   | <b>643,86</b>      | <b>118,86</b>        | <b>4 451,85</b>         |

Також в ДОДАТКУ Б можна розглянути Забезпечення фінансовими ресурсами пенсійних виплат.

Нинішній рівень пенсійного забезпечення свідчить про необхідність внесення змін до існуючої пенсійної системи країни. Україна, як і багато інших країн світу, бореться з процесом старіння населення. Така демографічна тенденція негативно впливає на фінансову стабільність пенсійної системи, яка ґрунтується на принципі солідарності поколінь, тобто матеріальної підтримки пенсіонерів за рахунок працездатного населення. Систематично зменшується відсоток громадян працездатного та непрацездатного віку.

В 2010-2014 році була програма «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка», ефективного управління» визначає подальші напрямки пенсійної реформи. Головною метою цієї реформи є посилення соціального захисту громадян, які втратили працездатність, та забезпечення їм гідного рівня життя шляхом сталого розвитку пенсійної системи на основі поєднання інтересів пенсіонерів та пенсіонерів по інвалідності. працездатного населення. [55]

З запровадженням накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування прийнято Закон України «Про заходи законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи» [24].

Пенсійне реформування має такі напрямки:

- 1) Вдосконалення данної солідарної системи;
- 2) Створити накопичувальну систему.

На виконання завдань, поставлених Президентом України та Кабінетом Міністрів України, а також виконання завдань, покладених головою облдержадміністрації на обласному рівні, ініційовано громадське обговорення, мета якого: а це: максимальне поширення інформації про запропоновані зміни в пенсійній системі, адресовану широкому колу жителів регіону. Це включає уточнення положень чинного пенсійного законодавства та обґрунтування необхідності вдосконалення цього законодавства. Основою обговорення є надання інформації громадськості щодо реалізації важливих заходів для переходу від пенсійної системи до сучасної трирівневої системи пенсійного забезпечення.

У нашому суспільстві існує думка, що сам рівень пенсійного забезпечення потребує оновлення та вдосконалення.

З новим пенсійним законодавством можна впровадити [32]:

Обмеження верхньої межі пенсійного забезпечення до 10 розміру прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність, також стосуватиметься пенсіонерів та пенсіонерів, які отримували пенсію до набрання чинності Законом.

Щороку пенсійний вік для жінок збільшується на 6 місяців з 55 до 60 років. Жінкам, які народилися з 1 вересня 1956 року по 31 грудня 1961 року, встановлюється додаткова пенсія у розмірі 2,5% за кожні шість місяців виходу на пенсію від 55 до 60 років.

До 1 січня 2015 року право на дострокову пенсію за віком мають жінки, які досягли 55 років, за наявності страхового стажу не менше 30 років та умов звільнення з роботи. У такому разі розмір їх пенсії, обчислений відповідно до ст. 27 та з урахуванням ст. 28 цього Закону, зменшується на 0,5 % за кожний повний або неповний місяць коли особа виходить на пенсію [21].

Зменшення розміру пенсії діє протягом усього періоду призначення пенсії незалежно від її виду.

З метою покращення пенсійного забезпечення працівників бюджетної сфери (освіта, культура, охорона здоров'я, соціальний захист) пропонується встановити одноразову допомогу у розмірі 10 пенсій, які вони мають право після виходу на пенсію.

Військовослужбовцям передбачено збільшення стажу для призначення пенсії на 10 років із 20 до 25 років за календарним обчисленням.

Мінімальний страховий стаж, що дає право на пенсію, становить 15 років.

Нормативний стаж для призначення мінімальної пенсії становить 30 років для жінок і 35 років для чоловіків.

Дослідження показує, що розпочата в Україні реформа пенсійного страхування в цілому виконує завдання адаптації до вимог ринкової економіки.

У таблиці 2.1 «Інформація щодо одержувачів пенсійних виплат на 01.09.2023 (Темпи росту, %)» наведено огляд осіб, які отримують пенсії, розподілених за категоріями. Важливо відзначити, що в цьому році дані щодо витрат військовослужбовців відсутні через воєнний конфлікт, що робить неможливим відслідковування цього показника.

Загальна кількість одержувачів пенсій, цивільних та внутрішньо переміщених осіб становить 99,14%, що свідчить про широке обмеження різних соціальних груп. Найбільший темп зростання відзначається у внутрішньо переміщених осіб, які, зокрема через воєнні події, потребують особливої уваги та підтримки.

Аналізуючи та порівнюючи дані, можна розрахувати, яка кількість одержувачів пенсій зростає в усіх категоріях. Також, під впливом воєнної ситуації очікується подальше зростання кількості внутрішньо переміщених осіб у наступному році.

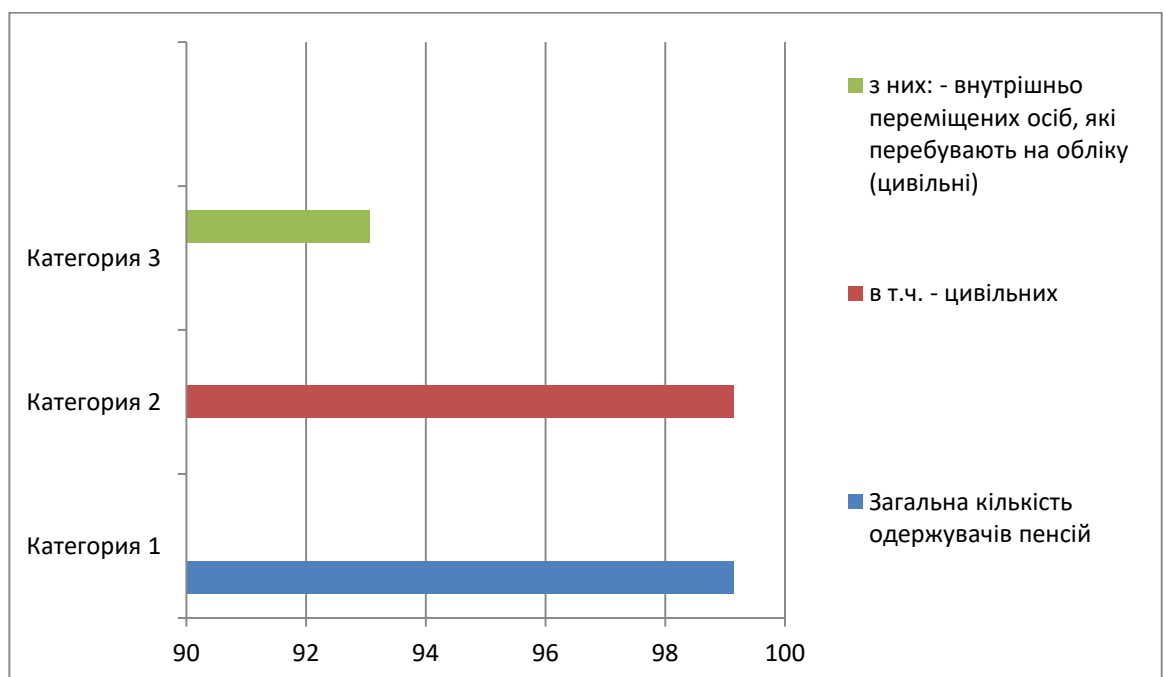


Рисунок 2.1 Інформація щодо одержувачів пенсійних виплат на 01.09.2023

Висновок з даного дослідження виник у тому, що вивчаючи та аналізуючи інформацію щодо одержувачів пенсійних виплат, відділ інформаційно-аналітичного забезпечення грає ключову роль у визначенні осіб, які потребують особливої уваги та допомоги. Це важливий етап у вдосконаленні соціальної політики та розробці ефективних заходів для підтримки незахищених верств населення.

## **2.2 Розробка програми покращення комунікаційних навичок працівників інформаційно-аналітичного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій області**

Людський фактор у кожній організації є одним із ключових елементів, який потребує вивчення специфіки та мотиваційних аспектів поведінки працівників. У сучасних умовах основним завданням керівників державних установ є створення ефективних систем мотивації, що враховують умови функціонування державних органів та відповідають ієрархії потреб працівників і факторів, що впливають на процес оплати праці. Тому стимулювання праці посадових осіб посідає центральне місце в багатогранній системі мотивації праці. Стимулювання виступає як засіб, що сприяє мотивації до професійної діяльності.

Стимулювання праці державних службовців є позитивним фактором, який впливає на потреби, інтереси, свідомість, волю та поведінку державних службовців, а отже, і на результати їхньої праці та управлінської діяльності. Система мотивації сприяє підвищенню дисципліни, підвищенню якості роботи та врахуванню ініціативи та відповідальності посадових осіб; позначається на старанні, старанні, наполегливості, цілеспрямованості та сумлінності працівників державних органів. [60]

Для покращення роботи державних службовців важливо не заохочувати їх до праці, а викликати в них інтерес, щоб вони могли працювати продуктивніше.[28] На результативність роботи працівників інформаційно-аналітичного відділу та державних службовців впливають чинники, що спонукають їх до ефективної роботи, як показано на рисунку 2.2, а саме: політика керівництва, умови праці, заробітна плата, міжособистісні стосунки з керівництвом та колегами, ступінь безпосереднього контроль за роботою, заохочення, визнання та схвалення результатів праці, ступінь відповідальності, можливості творчого та ділового розвитку.

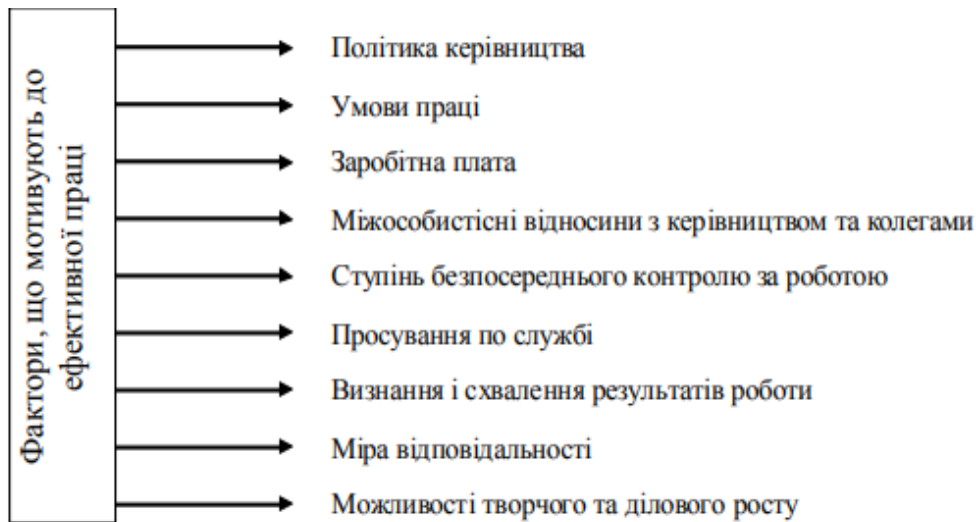


Рисунок 2.2 Чинники, які стимулюють державних службовців до покращення своєї роботи.

Умовою забезпечення високоякісної роботи є висока якість робочої сили, яка включає такі аспекти, як кваліфікація та професіоналізм, креативність та інтенсивність. Основним показником якості роботи є її складність, яка тісно пов'язана з рівнем кваліфікації та включає відповідальність і напруженість. Підвищення якості праці сприяє розширенню споживчих можливостей і більш повному задоволенню потреб людей.[45]

У структуру праці входить інтенсивність, яка характеризується напругою в одиницю часу. Більш інтенсивна праця веде до більших результатів і визначається як кількісно, так і якісно, при раціональному використанні робочого часу.

Співробітники поділяються на різні категорії керівників, спеціалістів, спеціалістів тощо, кожна з яких потребує певного підходу до стимулювання праці. Концепція стимулювання заснована на використанні стимулів як зовнішніх впливів на працівника для координації його дій, наприклад заохочення, покарання, просування по службі тощо.

Для покращення умов, перш за все, мають бути створені гідні умови праці, і в цьому випадку можливість покращити роботу буде спрямована також на покращення результатів. Це необхідно для задоволення соціальних потреб

людини та стимулювання її праці. В цьому випадку можна отримати результат, а саме:

- 1) можна самостійно реалізувати тяговий потенціал;
- 2) незалежність від дій інших людей;
- 3) уміння відчувати важливість своєї роботи;
- 4) грошова винагорода за виконану роботу.

Стимулювання праці державних службовців — це позитивний стимулюючий вплив суб'єктів (посадових осіб, органів тощо) на потреби, інтереси, свідомість, волю та поведінку державних службовців, а відтак і на результати їхньої праці та управлінської діяльності. Стимулювання діяльності сприяє підвищенню дисципліни та якості роботи, враховує ініціативу та відповідальність посадових осіб; позначається на старанні, старанні, наполегливості, цілеспрямованості та сумлінності працівників державних органів. [60]

Концепція оплати праці посадових осіб базується на таких принципах, як справедливість (узгодженість винагороди з трудовим вкладом), об'єктивність (адекватність винагороди порівняно з винагородою інших працівників), послідовність (відсутність довільних і невинуватих змін в оплаті праці по відношенню до окремих працівників). ). і в різні періоди) та прозорість (зрозумілість процедури оплати праці та впливу на неї роботи). [63]

Система стимулювання праці державних службовців – це комплекс матеріальних і нематеріальних стимулів, спрямованих на забезпечення якості та ефективності праці цієї категорії працівників. Мета – залучення талановитих та ефективних працівників до сфери державного управління, а також розкриття та використання їхнього потенціалу. [41]

Оплата праці державних службовців включає як індивідуальні, так і колективні матеріальні та нематеріальні винагороди.

Щодо індивідуальної матеріальної винагороди, то вона представлена заробітною платою (основною та додатковою). Оскільки матеріальні стимули передбачають заохочення працівників платити їм гроші на основі результатів роботи, оплата є важливим елементом у тому, щоб зробити державну службу привабливою для населення та забезпечити утримання персоналу. [50]

До колективних матеріальних благ чиновників належать: пільгові державні пенсії, обов'язкове соціальне страхування чиновників, безкоштовне державне медичне обслуговування та ін. [50]

Індивідуальні нематеріальні винагороди включають можливість проходження професійної підготовки та підвищення кваліфікації у сфері знань «державне управління» [18], можливість виконувати більш складну та відповідальну роботу, просування по службі тощо [33].

Колективні нематеріальні винагороди – це елементи робочого середовища державних службовців, такі як основні цінності, відповідальність за управління та участь працівників в управлінні, визнання, досягнення, організація праці, баланс між роботою та особистим життям тощо [8]

Відповідно до Закону No 108/95-ВР: «Оплата праці — це винагорода, обчислена переважно в грошовому виразі, що виплачується працівникові за виконану ним роботу власником або уповноваженим ним органом за трудовим договором». [52]

Отже, покращення роботи в пенсійному фонді може включати в себе різноманітні заходи для зміцнення колективу та підвищення ефективності роботи. Ось кілька ідей:

- 1) Тренінги та розвиток компетентностей:

Організація тренінгів щодо спілкування, ефективної комунікації та розвитку особистих та професійних навичок.

Сприяння участі співробітників у професійних семінарах і конференціях для оновлення їхніх знань та вивчення новітніх тенденцій у галузі пенсійного забезпечення.

2) Збільшення ефективності роботи:

Впровадження сучасних інформаційних технологій для полегшення обробки даних та звітності.

Оптимізація процесів та впровадження кращих практик для збільшення продуктивності.

3) Командоутворення та мотивація:

Організація тимбілдінгових заходів для зміцнення сплотженості в колективі та покращення командної роботи.

Система винагород та стимулювання для працівників, які досягають високих результатів.

4) Забезпечення інформованості:

Регулярна інформаційна робота щодо змін в законодавстві, правилах та процедурах, які можуть впливати на роботу фонду.

Забезпечення доступу до актуальної та достовірної інформації для усіх співробітників.

5) Система зворотного зв'язку:

Створення системи зворотного зв'язку, що дозволяє працівникам висловлювати свої ідеї та обговорювати можливі поліпшення.

Проведення регулярних анкетувань інтересів і задоволеності працівників.

б) Збереження балансу між роботою та особистим життям:

Створення гнучкого графіку роботи або можливості дистанційної роботи.

Забезпечення можливості відпочинку та відновлення для збереження фізичного та емоційного здоров'я працівників.

Ці заходи допоможуть не лише покращити ефективність роботи в пенсійному фонді, але й зміцнити командний дух та створити сприятливу атмосферу для досягнення спільних цілей.

Для того, щоб краще зрозуміти, як вдосконалити роботу відділу інформативно-аналітичного забезпечення, була розроблена програма тренінгу.

Назва програми: «Підвищення комунікаційних навичок для працівників інформаційно-аналітичного відділу».

Мета:

Основною метою даної програми є вдосконалення комунікативних навичок працівників інформаційного управління Пенсійного фонду України. Спираючись на досвід успішних іноземних моделей навчання, ця програма спрямована на сприяння ефективній комунікації, покращенню командної роботи та оптимізації поширення інформації всередині відділу.

Тривалість:

Навчальна програма триватиме чотири дні з інтерактивними сесіями та практичними вправами.

День 1: Основи ефективної комунікації

Знайомство з колективом

Розуміння важливості спілкування в громадському закладі.

Вивчення різних стилів спілкування.

Техніки активного слухання та їх роль в ефективній комунікації.

День 2: Командна співпраця та вирішення конфліктів

Вправи з формування команди для покращення співпраці.

Стратегії вирішення конфліктів у професійній обстановці.

Тематичні дослідження успішних іноземних установ, що демонструють ефективну командну роботу.

День 3: Інтеграція технологій для управління інформацією

Ознайомлення з сучасними комунікаційними інструментами та платформами.

Навчання використанню технологій для ефективного обміну інформацією.

Реальні приклади іноземних установ, які використовують технології для покращення комунікації.

День 4: Міжкультурна комунікація та найкращі практики

Важливість міжкультурного спілкування на різних робочих місцях.

Обмін досвідом успішних зарубіжних інституцій щодо управління різноманітністю.

Розвиток культурно-чутливого підходу до спілкування в Пенсійному фонді.

Практичне застосування:

Учасники візьмуть участь у сценаріях рольових ігор, групових дискусіях і тематичних дослідженнях, адаптованих до конкретних проблем, з якими стикається Департамент інформації. Ці заходи сприятимуть практичному застосуванню набутих навичок.

Для посилення навчання будуть періодичні наступні сесії, можливості наставництва та платформа для постійного обміну знаннями всередині відділу.

Очікувані результати:

Поліпшення міжособистісного спілкування в інформаційному відділі.

Покращена співпраця та командна робота.

Ефективне використання технологій управління інформацією.

Підвищення культурної обізнаності та чутливості.

Застосування навичок вирішення конфліктів у реальних сценаріях.

Можна навести приклад, як саме цей тренінг допоможе в майбутньому:

Припустімо, що Україна вивчає впровадження цифрової платформи для обслуговування пенсіонерів, подібної до успішної моделі, прийнятої за кордоном. Навчений персонал інформаційно-аналітичного відділу буде добре оснащений для ефективної комунікації, співпраці в технологічній інтеграції та орієнтування в потенційних викликах, які виникають у зв'язку з цією трансформаційною ініціативою. Їхні вдосконалені навички сприятимуть

успішному впровадженню нової платформи, що зрештою принесе користь пенсіонерам завдяки спрощеним і доступним послугам.

У сучасних умовах швидкого розвитку та впровадження інформаційних технологій в різні сфери державного управління виникає необхідність вдосконалення роботи підрозділів, відповідальних за інформаційне забезпечення, зокрема в Пенсійному фонді. Програма (тренінг) компетентностей спілкування може стати ефективним інструментом для покращення роботи колективу інформаційного відділу та підвищення ефективності його функціонування.

#### 1) Аналіз поточного стану

Першим етапом є ретельний аналіз поточного стану роботи інформаційного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій області. Визначення ключових проблем та визначення аспектів, які потребують покращення, є необхідним етапом для розробки ефективних стратегій.

#### 2) Розробка плану тренінгу

На даному етапі необхідно розробити план тренінгу, який охоплюватиме ключові аспекти спілкування, необхідні для високоефективної роботи в інформаційному відділі. Теми можуть включати комунікаційні техніки, взаємодію в колективі, роботу з клієнтами тощо.

#### 3) Проведення тренінгу

На третьому етапі виконується проведення тренінгів із співробітниками інформаційного відділу. Тут важливо використовувати інтерактивні методи, рольові ігри та практичні вправи для закріплення знань (Додаток Г).

#### 4) Оцінка результатів

Після завершення тренінгу важливо провести оцінку отриманих результатів. Це дозволить визначити ефективність заходів, виявити сильні та слабкі сторони, а також внести необхідні корективи в подальшій роботі.

#### 5) Впровадження нових підходів

Останній етап передбачає впровадження нових підходів до роботи, базуючись на отриманих під час тренінгу знаннях і навичках. Це включає в

себе впровадження вдосконалених комунікаційних стратегій, підвищення рівня взаємодії в колективі та удосконалення обслуговування клієнтів.

Реалізація програми компетентностей спілкування для інформаційного відділу Пенсійного фонду в Хмельницькій області має на меті значно покращити ефективність та сприяти покращенню якості роботи цього підрозділу. Заходи з тренінгування дозволять підвищити навички спілкування, покращити взаємодію в колективі та підняти рівень задоволення клієнтів, що в свою чергу позитивно вплине на репутацію та діловий успіх Пенсійного фонду в цілому.

### **2.3 Науково-практичні рекомендації щодо покращення організації роботи соціальних працівників Пенсійного фонду України**

Вдосконалення, щодо організації роботи соціальних працівників є вкрай важливим для покращення їх роботи Соціальні працівники відіграють важливу роль у цьому процесі, використовуючи свої професійні навички для покращення загальної функціональності. Ось деякі загальні рекомендації щодо покращення організації роботи, особливо зосереджуючись на обов'язках соціальних працівників, які ми розглянули в попередньому пункті:

1) Навчання та підвищення кваліфікації:

Впроваджуйте регулярні навчальні програми, щоб інформувати соціальних працівників про найновішу політику, нормативні акти та найкращі практики щодо пенсійних послуг.

Заохочуйте безперервний професійний розвиток для вдосконалення своїх навичок у таких сферах, як консультування, спілкування та вирішення проблем.[9]

2) Підхід, орієнтований на клієнта:

Підкреслюйте підхід, орієнтований на клієнта, у всіх взаємодіях. Соціальні працівники мають активно прислухатися до хвилювань та потреб пенсіонерів, надаючи їм індивідуальну допомогу.

Виховувати співчуття та розуміння серед соціальних працівників для створення сприятливого середовища для пенсіонерів.

3) Ефективне управління справами:

Розробити та впровадити ефективні системи управління справами, щоб забезпечити своєчасну та точну обробку пенсійних запитів.[59]

Використовуйте технологію для спрощення адміністративних завдань, дозволяючи соціальним працівникам більше зосереджуватися на прямій взаємодії з клієнтами.

4) Міждисциплінарна співпраця:

Сприяти співпраці між соціальними працівниками та іншими підрозділами Пенсійного фонду, сприяючи цілісному підходу до підтримки пенсіонерів.

Встановіть регулярні канали зв'язку між соціальними працівниками та відповідними зацікавленими сторонами для ефективного вирішення складних випадків.

5) Звернення до спільноти:

Залучати соціальних працівників до програм роботи з громадою для активного вирішення потреб пенсіонерів.

Встановіть партнерство з місцевими організаціями та громадськими лідерами для підвищення присутності та доступності Пенсійного фонду.

б) Кризове втручання та консультування:

Забезпечити спеціалізовану підготовку соціальних працівників щодо кризового втручання та консультування щодо емоційних та психологічних аспектів життя пенсіонерів.

Розробити системи підтримки для допомоги соціальним працівникам у вирішенні складних та емоційно насичених ситуацій.

7) Технологічна інтеграція:

Інвестуйте в зручні технології для покращення керування даними та зв'язку.

Використовуйте цифрові платформи для дистанційних консультацій, особливо в ситуаціях, коли особисті зустрічі можуть бути складними.

8) Регулярна оцінка та відгуки:

Впроваджуйте регулярне оцінювання ефективності та надавайте соціальним працівникам конструктивний зворотний зв'язок.

Заохочуйте відкриту систему зворотного зв'язку, за допомогою якої співробітники можуть ділитися думками про вдосконалення процесів і послуг.

9) Адвокація та впровадження політики:

Надати соціальним працівникам можливість відстоювати права пенсіонерів та представляти їхні інтереси в організації.

Забезпечити залучення соціальних працівників до розробки та впровадження політики щодо пенсіонерів.

10) Оздоровчі програми:

Ставте пріоритет благополуччю соціальних працівників, реалізуючи оздоровчі програми та ініціативи.

Визначити та відзначити досягнення соціальних працівників, щоб підвищити моральний дух і задоволеність роботою.

Впроваджуючи ці рекомендації, організація може підвищити результативність та ефективність роботи соціальних працівників Пенсійного фонду України, зрештою покращивши якість послуг, що надаються пенсіонерам.

### **Висновки до розділу**

Розділ "Проблематика та практика функціонування системи пенсійного забезпечення в Україні" включав в себе емпірико-статистичне дослідження, спрямоване на ретельний аналіз роботи відділу інформаційного забезпечення. Проведені спостереження, охоплюючи велику кількість осіб, які отримують пенсію, дозволили отримати цінні дані та створити таблиці, що відображають кількість та категорії отримувачів пенсій.

Аналіз отриманих результатів дослідження вказав на необхідність подальшого вдосконалення роботи колективу Пенсійного фонду. Запропоновані в розділі пропозиції мають потенціал позитивно позначитися на ефективності та якості обслуговування населення, що користується пенсійними виплатами.

Створені таблиці є інструментом для детального аналізу виплат, дозволяючи ідентифікувати основні категорії отримувачів та їхні потреби. За результатами дослідження визначено, що пенсіонери становлять значну частину виплат, а отже, є важливою групою для захисту та удосконалення умов отримання пенсій.

У висновку до даного розділу слід зазначити, що емпіричні дані та аналіз роботи Пенсійного фонду надали важливі висновки та рекомендації для покращення системи пенсійного забезпечення в Україні. Впровадження

запропонованих покращень сприятиме оптимізації роботи фонду та забезпечить більш ефективне задоволення потреб пенсійних категорій населення.

На завершення розроблені рекомендації спрямовані на суттєве підвищення організаційної ефективності співробітників фонду, зокрема в рамках відділу інформаційно-аналітичного забезпечення. Зосереджуючись на таких ключових сферах, як навчання, підходи, орієнтовані на клієнта, ефективне ведення справ, міждисциплінарна співпраця, охоплення громади, втручання в кризові ситуації, інтеграція технологій, регулярне оцінювання, адвокація та добробут працівників, ці пропозиції забезпечують комплексну основу для оптимізації продуктивності каф.

Очікується, що впровадження цих рекомендацій призведе до позитивних змін у повсякденній діяльності інформаційно-аналітичного забезпечення. Завдяки безперервному навчанню та професійному розвитку соціальні працівники можуть бути в курсі політики та найкращих практик, що розвиваються, забезпечуючи свою здатність надавати високоякісні послуги. Акцент на клієнтоорієнтованому підході, ефективному управлінні справами та міждисциплінарній співпраці має на меті покращити загальний досвід для пенсіонерів, зробивши послуги Пенсійного фонду більш доступними та сприятливими.

Крім того, інтеграція технологій і створення надійних процесів оцінювання сприятимуть оптимізації операцій, дозволяючи відділу ефективно адаптуватися до мінливих потреб і викликів. Акцент на благополуччі співробітників і визнанні ще більше сприяє створенню позитивного робочого середовища, заохочуючи соціальних працівників до відмінних результатів у своїх ролях.

Зрештою, реалізація цих рекомендацій передбачає створення більш чуйного, клієнтоорієнтованого та ефективного відділу інформаційно-аналітичного формування Пенсійного фонду України. Очікується, що ці вдосконалення сприятимуть загальному успіху організації та, найголовніше,

підвищати добробут та задоволеність пенсіонерів, які обслуговуються Пенсійним фондом.

## **ВИСНОВКИ**

Пенсійний фонд України, як ключовий компонент соціальної системи, пережив значущі зміни від часів СРСР до сучасності. Динаміка розвитку пенсійної системи проти того, що цей важливий інструмент соціального

захисту проводить реформи для відповідності потребам сучасного суспільства. Ці реформи призвели до створення різноманітних видів пенсій, урахування індивідуальних вкладень та стимулювання громадян до додаткових пенсійних вкладень.

Український Пенсійний фонд є критичним елементом соціального захисту громадян. Невдоволення розмірами пенсій та фінансові труднощі свідчать про необхідні подальших реформ. Підвищення прозорості, стабільність фінансування, а також розвиток програми додаткового пенсійного забезпечення стануть комерційними напрямками для подальшої трансформації системи.

Пенсійний фонд України пережив значущі зміни, пристосовуючись до нових викликів сучасності. Аналіз практики інших країн світу про різноманіття можливих підходів, досягнення змін, важливість постійного вдосконалення та реформування пенсійної системи залишається актуальною для забезпечення гідного життя після виходу на пенсію в умовах сучасного економічного та демографічного середовища.

Результатом нашої кваліфікаційної роботи є досягнення мети, через вирішення поставлених завдань, а саме: було досліджено теоретичні аспекти організації роботи органів Пенсійного фонду України, з'ясовано основні функції та завдання відділу інформаційно-аналітичного забезпечення, вивчено особливості організації роботи органів Пенсійного фонду в Хмельницькій області та розроблено програму та науково-практичні рекомендації щодо покращення організації роботи соціальних працівників Пенсійного фонду в Хмельницькій області.

#### **ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ**

1. Henry, N. (2019). *Public Administration and Public Affairs*. Routledge.
2. International Monetary Fund. *Ukraine: Selected Issues (2017)*. Country report. 2017. № 17/84. P. 19–38.

3. Knill, C., & Tosun, J. (2012). *Public Policy: A New Introduction*. Palgrave Macmillan.
4. Адміністративна реформа - історія, очікування та перспективи / [упоряд. В. П. Тимошук]. К.: Факт, 2002. 100 с.
5. Аудиторський звіт за результатами державного фінансового аудиту Пенсійного фонду України за період з 1 січня 2016 р. по 31 грудня 2018 р. № 04-24/10 від 23 жовтня 2019 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/145191>.
6. Бондар М. Н. Організаційні структури управління підприємством / М. Н. Бондар URL: <http://business-consultant.com.ua/publicaciiub104.html>.
7. Величко В. В. Економіка підприємства: конспект лекцій / В. В. Величко. Х.: ХНАМГ, 2004. 114 с. URL: <http://buklib.net/books/32066>.
8. Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення / С.М. Верех [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/etika-povedinki-derzhavnihsluzhbovtsistanproblemi-i-shlyahi-ih-virishennya>.
9. Витко Т.Ю. Добір кандидатів на державну службу в Україні: соціологічний аналіз та перспективи розвитку / Т.Ю. Витко // Вісн. держ. служби. 2010. № 2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.guds.gov.ua](http://www.guds.gov.ua)
10. Гамзюк І. А. Шляхи удосконалення організаційної структури місцевої адміністрації в умовах адміністративно-територіальної реформи / І. А. Гамзюк // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16 (205). С. 100-103.
11. Гетьман О. О. Економіка підприємства: навч. посіб. / О. О. Гетьман О.О., В. М. Шаповал В. М. [2-ге вид.]. К.: Центр учбової літератури, 2010. 488 с. URL: [http://pidruchniki.com/12631113/ekonomika/organizatsiyni\\_strukturi\\_upravlinnya\\_pidpriyemstvami\\_vidi\\_detalna\\_harakteristika](http://pidruchniki.com/12631113/ekonomika/organizatsiyni_strukturi_upravlinnya_pidpriyemstvami_vidi_detalna_harakteristika).

12. Гончарук Н. Т. Адміністративна реформа в Україні: сучасний стан та перспективи / Н. Т. Гончарук // Аспекти публічного управління. 2013. № 1. С. 28-33 URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup\\_2013\\_1\\_7.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup_2013_1_7.pdf).
13. Григоренко А. М. Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця : конспект лекцій для слухачів магістратури державної служби / А. М. Григоренко, В. В. Ушкальов. – Х.: Вид-во ХНЕУ. 2007. 80 с.
14. Державне управління: навч. посіб. / [А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко]; за ред. А. Ф. Мельник. К.: Знання-Прес, 2003. 343 с.
15. Досвід професійної підготовки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / за заг. ред. Т.В. Мотренка, С.М. Серьогіна. – Д.: ДРІДУ НАДУ. 2010. 235 с.
16. Економічна стратегія розвитку України 2030: аналіз та рекомендації [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
17. Економічні проблеми // Електронний ресурс. Режим доступу: [news.finance.ua/ua/~2/2011/02/12/227549](http://news.finance.ua/ua/~2/2011/02/12/227549).
18. Енциклопедичний словник з державного управління / [уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.]; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
19. Закон України "Про додаткові гарантії та компенсації для окремих категорій громадян" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/657-15>.
20. Закон України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1058-15>.
21. Закон України "Про пенсійне забезпечення" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/733-15>.

22. Закон України «Про Державний бюджет України на 2018 рік» від 07.12.2017 № 2246-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2018. № 5. Ст. 54.
23. Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», прийнятий ВР України 9 липня 2003 р. № 1058 – IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1105-14>
24. Закон України «Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи» від 08.07.2011 № 3668- VI. Відомості Верховної Ради України. 2012. № 12–13. Ст. 82.
25. Закон України «Про недержавне пенсійне забезпечення» від 09.07.2003 № 1057-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 47–48. Ст. 372.
26. Закон України від 09.07.2003 № 1058-IV “Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування.”
27. Закон України від 9 вересня 2011 року №3668-IV «Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи».
28. Захарова О. В. Організація діяльності державного службовця: навч. посіб. / О. В. Захарова, О. О. Шумаєва, В. І. Мозговий, Л. Г. Вергазова, О. П. Соловцова, Л. М. Василюшина. – Донецьк : ТОВ «ДРУК-ІНФО». 2013. С.64.
29. Інформатизація законодавчої, нормотворчої, право застосовної та правоосвітньої діяльності: Посібник / Л. Є. Горьовий, М. Я. Швець, Т. Г. Дрогаль та ін. — К.: Парламентське видавництво, 1999.
30. Інформаційне суспільство. Дефініції... / В. М. Брижко, А. А. Орехов, В. С Цимбалюк, О. Н. Гальченко, А. М. Чорнобров) /Під ред. Р. А. Калюжного, М. Я. Швеця. — Київ: Інтеграл, 2002.
31. Інформаційні технології та захист інформації: Збірник наук, праць. — Запоріжжя: Юрид. Ін-т МВС України. — 1998. — Вип. 2.
32. Інформаційному суспільству України інформаційне законодавство (щодо питань реформування у сфері суспільних інформаційних відносин) / Р. Калюжний, В. Гавловський, М. Гуцалюк, В. Цимбалюк //

- Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні. 2001. № 2.
33. Калюжний Р. А., Цимбалюк В. С. Інформатизація державного управління і національна безпека України // Розбудова держави. 1993. №8.
34. Калюжний Р. А., Цимбалюк В. С. Вдосконалення інформатизації ОВС України — передумова покращення їх діяльності в боротьбі зі злочинністю // Правова система України: теорія і практика. — К., 1993.
35. Кицан В.О., Синюк Н.В. Організація роботи органів Пенсійного фонду України/ Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи: Збірник наукових праць студентів та викладачів / голова редколегії Бриндіков Ю.Л.; відповідальна за випуск Синюк Н.В./ Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог. – Випуск другий – Хмельницький: ФОП Юрчук О.М, 2023. С. 75-81.
36. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141
37. Конституція України: прийн. на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р.: зі змінами. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%-вр>.
38. Кравченко І. О. Теоретико-практичні аспекти оптимізації діяльності Пенсійного фонду України / І. О. Кравченко // Наукові дослідження сучасного законодавства України – прогрес юридичної науки ХХІ століття (м. Київ, 25-26 червня 2015 року). К.: Науково-дослідний інститут публічного права, 2015. С. 166-170.
39. Круп'як Л.Б. Управління трудовими ресурсами організації: навч. посіб. / Л.Б. Круп'як. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – С.224.
40. Кульчій І. О. Оптимізація функцій органів виконавчої влади в контексті реформування системи державного управління / І. О. Кульчій URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=449>

41. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. 254 с.
42. Мерзляк А. В. Удосконалення організаційної структури державного регулювання сфери рекреаційних послуг в Україні / А. В. Мерзляк, О. В. Соловійова // Державне управління та місцеве самоврядування. 2010. Вип. 4 (7) URL: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/merzlyak.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/merzlyak.htm)
43. Міхровська Р. С. Адміністративна реформа в Україні: аналіз, періодизація та перспективи / Р. С. Міхровська // Адміністративне право і процес URL: <http://applaw.knu.ua/index.php/holovna/item/348-administratyvna-reforma-v-ukrayini-analiz-periodyzatsiya-ta-perspektyvymikhrovska-m-s>.
44. Огляд світового досвіду запровадження пенсійних реформ. Міністерство праці та соціальної політики України, Пенсійний фонд України. Київ, 2008.
45. Пантюхін В. О. Удосконалення ефективності праці державних службовців в Україні / В. О. Пантюхін, І. В. Поддубна // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля. 2011. № 17 [171]. – С. 113-118.
46. Пихтін М. П. Удосконалення структури ОВС та визначення місця внутрішніх військ як напрям реформування системи МВС України / М. П. Пихтін // Південноукраїнський правничий часопис. 2013. № 4. С. 149-153.
47. Постанова Кабінету Міністрів України "Про порядок надання пенсій" [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/178-2002-%D0%BF>.
48. Про державну службу: Закон України від 17.11.2011 р. № 4050-VI // Офіційний вісник України. 2012. № 4.

49. Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.07.2014 № 280 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF>.
50. Про затвердження Порядку видачі грошової винагороди державним службовцям за сумлінну безперервну працю в органах державної влади, зразкове виконання трудових обов'язків: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 212 (зі змінами і доповненнями) // Офіційний вісник України. 2003. № 4.
51. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.
52. Про оплату праці: Закон України від 24.03.1995 р. № 108/95-ВР (із змінами і доповненнями) // Відомості Верховної Ради України. 1995. № 17.
53. Про пенсійне забезпечення : закон України від 5 листопада 1991 р. № 1788-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
54. Про Пенсійний фонд України (Відомості Верховної Ради України, 2019).
55. Програма економічних реформ України на 2010 - 2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада».
56. Синергетичні засади державного управління в умовах реформ: монографія / [С. М. Серьогін, І. В. Письменний, І. І. Хожило та ін.]; за заг. ред. С. М. Серьогіна. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2007. 194 с
57. Система пенсійного забезпечення: сьогодні і завтра. Б.О.Зайчук, В.С.Никитенко, В.І.Семендяєва. Пенсійний фонд України. Київ, 2004.
58. Системи обліку та звітності Пенсійного фонду України.
59. Теорія управління органами внутрішніх справ: підручник / [за ред. канд. юрид. наук Ю. Ф. Кравченка]. К.: Національна академія внутрішніх справ України, 1999. 702 с.

60. Філіпповський В. М. Вплив стимулювання праці державних службовців на ефективність діяльності органів виконавчої влади / В. М. Філіпповський // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля. 2011. № 17 [171]. С. 27-33.
61. Чечель Г. О. Удосконалення організаційних структур органів виконавчої влади на основі упорядкування функціонального навантаження службовців / Г. О. Чечель, І. І. Кириченко // Економічний вісник Донбасу. 2007. №3. С. 80-83 URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/16138/11-Chechel.pdf?sequence=1>.
62. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій: навчальний посібник / Л. Г. Шморгун. К.: Знання, 2010. 462 с. URL: [http://pidruchniki.com/15660212/menedzhment/mehanistichna\\_organizatsiya\\_byurokratiya\\_organichna\\_organizatsiya\\_yihni\\_osoblivosti\\_sutnisni\\_harakteristiki](http://pidruchniki.com/15660212/menedzhment/mehanistichna_organizatsiya_byurokratiya_organichna_organizatsiya_yihni_osoblivosti_sutnisni_harakteristiki)
63. Яроміч С. Організаційна культура державної служби й імідж державних службовців / С. Яроміч // Вісник НАДУ при президентіві України. – 2006. – №1. – с.111.

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

Механізм обчислення пенсії за віком визначений у ст. 27 Закону № 1058. Для розрахунку розміру пенсії за віком коефіцієнт стажу роботи (з якого сплачувалися страхові внески) кожної особи множиться на її у встановленому порядку заробіток для розрахунку пенсії. Це означає, що розмір пенсії за віком визначається за формулою:

$$П = Зп \times Кс,$$

де:

П – розмір пенсії ( гривнях);

Зп – заробітна плата застрахованої особи, у гривнях;

Кс – коефіцієнт страхового стажу застрахованої особи.

## ДОДАТОК Б

### **Таблиця. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ ЗАСТРАХОВАНИХ ОСІБ**

(за результатами моніторингу Реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування)

| № з/п | Показники  | Одиниця виміру | 2020 р. | 2021 р. | Відхилення +,- | Темпи росту,% | Показники по області |
|-------|--|----------------|---------|---------|----------------|---------------|----------------------|
| 1.    | Кількість осіб, які набувають право на пенсію за віком у III кварталі 2021 року              | осіб           | 749     | 688     | -61            | 91,9          | 1108                 |
| 2.    | Кількість застрахованих осіб, які перебувають на обліку в службі зайнятості                  | осіб           | 7674    | 4667    | -3007          | 60,8          | 10373                |
| 3.    | Кількість платників, що здійснюють нарахування заробітної плати найманим працівникам, з них: | тис. осіб      | 10,7    | 10,5    | -0,2           | 98,3          | 16,4                 |
|       | % до загальної кількості в області   | %              | 64,0    | 64,3    | +0,3           | *             | *                    |
|       | - на рівні та нижче мінімального розміру   | тис. осіб      | 5,2     | 5,8     | +0,6           | 112,9         | 9,0                  |
|       | % до загальної кількості   | %              | 48,1    | 55,2    | +7,1           | *             | *                    |
|       | - нижче мінімального розміру   | тис. осіб      | 1,9     | 3,6     | +1,7           | 191,2         | 5,3                  |
|       | % до загальної кількості   | %              | 17,6    | 34,2    | +16,6          | *             | *                    |
| 4.    | Чисельність найманих працівників   | тис. осіб      | 152,7   | 155,1   | +2,4           | 101,6         | 243,7                |
|       | % до загальної кількості в області   | %              | 63,2    | 63,7    | +0,5           | *             | *                    |
| 5.    | Кількість найманих осіб із зарплатою:<br>- на рівні та нижче мінімального розміру            | тис. осіб      | 28,1    | 29,1    | +1,0           | 103,6         | 44,6                 |
|       | % до загальної кількості   | %              | 18,4    | 18,7    | +0,3           | *             | *                    |
| 6.    | Кількість найманих осіб із зарплатою:<br>- нижче мінімального розміру                        | тис. осіб      | 9,9     | 18,3    | +8,4           | 184,8         | 26,2                 |
|       | % до загальної кількості   | %              | 6,5     | 11,8    | +5,3           | *             | *                    |
| 9.    | Фонд оплати праці у січні-червні 2021 року   | млрд грн       | 8,0     | 9,8     | +1,8           | 122,6         | 15,9                 |
|       | % до загального ФОП області  | %              | 61,7    | 61,6    | -0,1           | *             | *                    |

## ДОДАТОК В

### Забезпечення фінансовими ресурсами пенсійних виплат

станом на 01.09.2021

| № з/п | Показники  | Одиниця виміру | 2020 р.           | 2021 р.            | Відхилення +,- | Темпи росту, % | Показники по області |
|-------|--|----------------|-------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------------|
| 1.    | Надійшло до бюджету ПФУ коштів на фінансування пенсій та грошової допомоги | млн грн        | 2078,1            | 2563,1             | +485,0         | 123,3          | 4194,3               |
|       | % у загальних надходженнях   | %              | 60,9              | 61,1               | +0,2           | *              | *                    |
|       |  |                | <b>01.01.2021</b> | <b>01.09.21 р.</b> |                |                |                      |
| 2.    | Сума заборгованості з пенсійних платежів                                   | млн грн        | 19,3              | 20,2               | +0,9           | 104,7          | 52,2                 |
| 3.    | Кількість боржників  | осіб           | 329               | 314                | -15            | 95,4           | 548                  |

## ДОДАТОК Г

**Тренінг для покращення комунікативних вмінь у співробітників інформаційного відділу.**

| Тип Заняття            | Метод                                   | Опис  |
|------------------------|---|---|
| Інтерактивні<br>Методи | Групові<br>обговорення                  | Розгляд актуальних кейсів та спільне обговорення стратегій реагування на проблеми в соціальній сфері.                                     |
|                        | Дебати                                  | Проведення дебатів на теми, пов'язані з етикою соціальної роботи, що допомагає розвивати навички аргументації та критичного мислення.     |
|                        | Відгук на кейси                         | Аналіз конкретних випадків з практики, де учасники розглядають можливі рішення та їхні наслідки.  |
| Рольові Ігри           | Сімуляція<br>взаємодії<br>з<br>клієнтом | Рольові ігри, де учасники відтворюють ситуації взаємодії з клієнтами, що допомагає розвивати навички емпатії та спілкування.              |
|                        | Судова драма                            | Рольова гра, де учасники виступають у ролі адвокатів, клієнтів та суддів, вирішуючи конфліктні ситуації та захищаючи права клієнтів.      |
|                        | Конфліктні<br>ситуації                  | Рольова гра для роботи зі сценаріями конфліктних ситуацій, що виникають в роботі соціального працівника.                                  |
| Практичні<br>Вправи    | Створення інтерв'ю                      | Вправа на розробку плану інтерв'ю для вивчення потреб та проблем клієнтів, сприяє розвитку навичок взаємодії та аналізу інформації.       |
|                        | Розробка плану<br>допомоги              | Групова робота над розробкою індивідуальних планів допомоги для клієнтів на основі їхніх потреб і ресурсів у співпраці з іншими службами. |
|                        | Тренінг<br>ангажованості                | Вправи для підвищення рівня ангажованості та сприяння розвитку навичок ефективного взаємодії з клієнтами та групами.                      |