

ІНФОРМАЦІЙНІ НАУКИ

УДК 35:681.518

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ: ФУНКЦІОНАЛ ТА ДОСТУПНІСТЬ КОРИСТУВАЧАМ

Ю. А. Драчук, Л. А. Ковальська

Анотація. У статті висвітлено документно-інформаційні особливості організації роботи Пенсійного фонду України з населенням у справі пенсійного забезпечення, страхування та інших форм співпраці з громадянами. До важливих функцій роботи установи належить дотримання гарантій соціального забезпечення населення у вікових та страхових випадках, що потребує їх документного супроводу та підтвердження окремих фактів. Встановлено специфіку формування переліку послуг та організації співпраці з громадянами в умовах цифровізації та впровадження автоматизованих систем роботи із запитами різного характеру. Визначено необхідність розширення переліку надання послуг, переведення роботи з громадянами в електронний режим, встановлення співпраці ПФУ як важливого центрального органу виконавчої влади з усіма підприємствами, організаціями та установами у справі встановлення страхового випадку та ведення пенсійної справи.

Ключові слова Пенсійний фонд України, електронний портал пенсійного фонду, пенсійна система, пенсійна реформа.

Актуальність проблеми. Дана тема є актуальною, адже наразі здійснюються реформи для того, щоб покращити роботу Пенсійного фонду України та налагодити співпрацю з громадянами. Розробивши електронний портал, ПФУ намагається допомогти людям без черг та у будь-який зручний час зайти та знайти відповідь на питання, що їх цікавлять. Тим самим можна скоротити кількість відвідувачів у відділенні, адже якщо питання загального характеру, то вони уже розміщені на порталі де на них можна знайти відповідь. Рутинні питання не повинні відволікати фахівців від більш складних питань, таких які стосуються конкретно певної людини, відповідь на які потребує певного часу.

Аналіз основних досліджень та публікацій дозволяє встановити рівень вивчення та необхідність теоретичного забезпечення питання. На сьогодні питання реформування ПФУ та надання послуг органу виконавчої влади в електронному вигляді потребує роз'яснення та інформування громадян, оскільки діяльність фонду виходить в площину адміністрування взаємодії органів влади та громадян і застосування інформаційно-комунікаційних технологій забезпечення такої співпраці. Аналіз діяльності органу виконавчої влади та реформування роботи фонду висвітлено у роботах Шумського В. М., Діхтерьова В. В., Бугас Н. В., та нормативно-правових актах на різних інформаційних ресурсах [1–7]. Функціональні можливості впровадження автоматизованих систем та їх перспективи потребують вивчення у міждисциплінарній площині з акцентом на інформаційних системах управління, пропонування нових форм співпраці органів влади та управління і громадян.

Мета дослідження – визначити функціональні можливості і обґрунтувати доцільність використання електронних послуг Пенсійного фонду України.

Виклад основного матеріалу. Пенсійний фонд України: зміст діяльності та функційне призначення. ПФУ – центральний орган виконавчої влади, що здійснює керівництво та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного забезпечення, проводить збір, накопичення та облік страхових внесків, призначає пенсії та готує документи для їх виплати, забезпечує своєчасне і в повному обсязі фінансування та виплату пенсій, пенсій за особливі заслуги перед Україною інших соціальних виплат [1].

На сьогодні створено альтернативний недержавний пенсійний фонд (НПФ) – це фінансова установа, яка надає послуги з недержавного пенсійного забезпечення. Головна мета – забезпечення одержання людьми додаткових до загальнообов'язкового державного пенсійного страхування пенсійних виплат.

У практичній площині ПФУ – орган виконавчої влади, який координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню (рис. 1).

Основними завданнями Пенсійного фонду України є: реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню; внесення пропозицій Міністрові соціальної політики щодо забезпечення формування державної політики із зазначених питань [7].

До функцій ПФ можна віднести: – капіталізація коштів пенсійного фонду України, залучення добровільних внесків фізичних і юридичних осіб; – контроль за участю податкових органів за своєчасним і повним надходженням у Пенсійний фонд страхових внесків, а також за правильною і раціональною витратою його коштів; міждержавне і міжнародне співробітництво України із питань, що стосуються до компетенції Пенсійного фонду України, участь у розробці і реалізації у встановленому законом порядку міждержавних і міжнародних договорів і угод із питань пенсій та допомог (рис. 2).

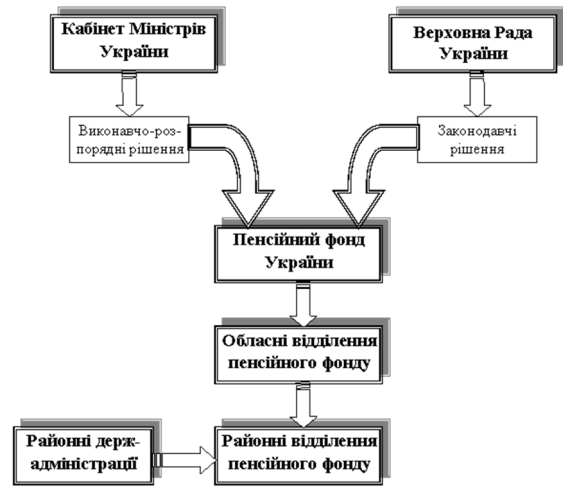


Рисунок 1. Структура управління Пенсійного фонду України



Рисунок 2. Завдання та функції Пенсійного фонду України [7]

Функціональність Пенсійного фонду України:

розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, КМУ, нормативно-правових актів міністерств; здійснює керівництво та управління системою державного пенсійного страхування; вивчає та аналізує ситуацію у сфері пенсійного забезпечення, забезпечує проведення щорічних розрахунків державного пенсійного страхування [4];

розробляє проект бюджету ПФУ та подає його Міністрові соціальної політики

та на розгляд КМУ, здійснює розподіл фінансових ресурсів, складає звіт про виконання бюджету ПФУ;

формує та веде реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування;

організовує, координує та контролює роботу територіальних органів щодо: додержання підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності та громадянами України, іноземцями та особами без громадянства, які на законних підставах перебувають на території України, вимог актів законодавства про пенсійне забезпечення; забезпечення надходжень від сплати збору на обов’язкове державне пенсійне страхування, інших коштів, ведення обліку їх надходжень відповідно до законодавства; внесення

відомостей до реєстру застрахованих осіб та їх використання; контроль за додержанням вимог законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, правильністю нарахування, обчислення, повнотою і своєчасністю сплати страхових внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування; стягнення у передбаченому законодавством порядку своєчасно не нарахованих або не сплачених сум страхових внесків та інших платежів; застосування фінансових санкцій, передбачених законом; призначення (перерахунку) і виплати пенсій та щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці; забезпечення своєчасного і в повному обсязі фінансування та виплати пенсій, допомоги на поховання та інших виплат, які згідно із законодавством здійснюються за рахунок коштів ПФУ та інших джерел, визначених законодавством; обліку коштів ПФУ, ведення статистичної та бухгалтерської звітності; надання страхувальникам та застрахованим особам інформації, визначеної законодавством;

забезпечує проведення конкурсного відбору банків, які здійснюють виплату та доставку пенсій;

вживає відповідно до законодавства та міжнародних договорів України, заходів до переказування пенсій громадянам України, які виїхали на постійне місце проживання за кордон, та виплати пенсій пенсіонерам іноземних держав, які постійно проживають в Україні;

здійснює у межах повноважень, передбачених законом, контроль за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України, інших коштів, призначених для виплати пенсій та щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці;

аналізує та прогнозує надходження коштів від сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, організовує взаємодію та обмін інформацією з питань нарахування та сплати єдиного внеску, персоніфікованого обліку надходжень від його сплати, розрахунку показників середньої заробітної плати працівників для призначення пенсії [4];

подає до Мінсоцполітики пропозиції щодо: зміни розміру єдиного внеску та розподілу коштів від його сплати; застосування законодавства про ведення обліку застрахованих осіб та надає роз'яснення з питань призначення, перерахунку та виплати пенсій;

вносить пропозиції Мінсоцполітики та органам виконавчої влади щодо розроблення прогнозних показників економічного і соціального розвитку України та проекту Держбюджету України, ведення обліку сплати єдиного внеску, формування та подання звітності в частині ведення обліку застрахованих осіб;

здійснює міжнародне співробітництво, забезпечує виконання зобов'язань, узятих за міжнародними договорами України з питань, що належать до його компетенції;

організовує професійну підготовку та підвищення кваліфікації працівників ПФУ, узагальнює та поширює прогресивні форми і методи роботи;

проводить у межах повноважень, передбачених законом, інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення;

готує звітність, передбачену законодавством;

здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю ПФУ, його територіальних органів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ПФУ;

забезпечує в межах повноважень, передбачених законом, реалізацію державної політики стосовно державної таємниці та інформації з обмеженим доступом, контроль за її збереженням в апараті ПФУ;

виконує у межах повноважень, передбачених законом, функції з управління об'єктами державної власності, що належать до сфери його управління;

здійснює інші повноваження, визначені законом [2].

Бюджет ПФУ формується за рахунок: збору на обов'язкове державне пенсійне страхування (підприємствами, установами, організаціями та фізичними особами); коштів, що надходять за регресними вимогами; добровільних внесків підприємств, установ,

організацій та громадян; сум пені, фінансових санкцій, штрафів, передбачених за порушення порядку сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування; банківських кредитів, що потребує всебічного документного супроводу та публічності.

На сьогодні стабільність Пенсійного фонду перебуває під загрозою, оскільки окремі підприємства, установи, організації і громадяни-підприємці ухиляються від сплати страхових внесків. Це приводить до перевищення витрат фонду над доходами і вимагає дотацій з державного бюджету і залучення банківських кредитів [3]. Дана ситуація потребує вирішення та прийняття нових форм (враховуючи сучасну специфіку розвитку соціуму та документообігу) пенсійного страхування.

Звідси постає необхідність реалізації пенсійної реформи в Україні. Проведення пенсійної реформи проходить шляхом поступового запровадження трирівневої пенсійної системи: — солідарна система; — загальнообов'язкова накопичувальна система; — добровільна недержавна система пенсійних заощаджень. Така нова пенсійна система дозволить розподілити між трьома її складовими ризики, пов'язані зі змінами в демографічній ситуації (до чого чутливіша солідарна система) та з коливаннями в економіці і на ринку капіталів (що більше відчуває накопичувальна система). Розподіл ризиків дозволить зробити пенсійну систему фінансово збалансованою та більш стійкою, що забезпечить працівників від зниження загального рівня доходів після виходу на пенсію і є принципово важливим та вигідною для них [5].

Тут можна визначити основні завдання та цілі реалізації пенсійної реформи:

- підвищити рівень життя пенсіонерів;
- встановити залежність розмірів пенсій від величини заробітку і трудового стажу;
- забезпечити фінансову стабільність пенсійної системи;
- заохотити громадян до заощадження коштів на старість;
- створити дієву та ефективну систему адміністративного управління в пенсійному забезпеченні.

Важливим елементом реформування ПФУ є організація доступу до Порталу послуг ПФУ. Пенсійний фонд України має власний портал, який дозволяє громадянам без спеціальних знань та навичок розібратися у цій системі за наявності комп'ютера чи мобільного телефону. Для цього потрібно зайти он-лайн у будь-який розділ, яким цікавиться користувач та дізнатися інформацію, що стосується пенсійного фонду [6].

Для роботи на сайті користувачеві потрібно зареєструватись одним із способів:

- реєстрація за заявою передбачає особисте відвідування ПФУ, де на підставі заповненої заяви користувачу надається код, необхідний для первинної реєстрації на веб-порталі. Для реєстрації на веб-порталі слід вибрати пункт «Реєстрація» в закладці «Реєстрація за заявою» заповнити реєстраційну форму і на електронну адресу прийде лист-підтвердження реєстрації. Он-лайн реєстрація зручна для осіб, які підлягають декларуванню, керівників та бухгалтерів підприємств, приватних підприємців, які звітують з ЕЦП. Крім того, будь-який громадянин, за власним бажанням може отримати ЕЦП в Центрах сертифікації ключів.

- он-лайн реєстрація за електронним цифровим підписом. Ключ ЕЦП знаходиться на будь-якому носії або на електронному пенсійному посвідченні (ЕПП). Для авторизації за ЕЦП з флешки потрібно: на екранній формі «Вхід» в закладці «За ЕЦП» обрати пункт головного меню «Вхід» та зробити перший вхід на Портал. При використанні ЕЦП вхід на веб-портал є більш захищеним, ніж за логіном та відомості з Реєстру відобразатимуться із вказанням персональних даних [6].

В «Особистому кабінеті» користувач бачить: «Моя заробітна плата» – інформація щодо заробітної плати (доходу), яка враховується для призначення пенсії, по роках у розрізі страхувальників помісячно та за рік; «Мій страховий стаж» – дані про кількість днів роботи, за які страхувальником було сплачено за особу страхові внески. Така інформація є достатньою для користувача та прийняття відповідних рішень.

Окремий розділ «Всі послуги» є загальним і містить важливі інформаційні підпункти: дані з реєстру застрахованих осіб. Надаються такі дані з РЗО: анкетні дані; адресні дані; дані паспорту; дані страхового свідоцтва; дані електронного пенсійного посвідчення; дані про перетин кордону зони АТО – для переселенців; дані про заробітну плату особи –

інформація надається по роках у розрізі страхувальників; дані про страховий стаж особи – надаються дані про кількість днів роботи, за які страхувальником було сплачено за особу страхові внески [6];

електронна пенсійна справа. Сервіс надається для всіх користувачів веб-порталу незалежно від форми авторизації. Надаються такі дані з електронної пенсійної справи: основні дані; адресні дані; довідка по зарплаті, що врахована при призначенні / перерахунку пенсії; довідка про стаж, врахований для визначення права на пенсію; довідка про стаж, врахований для розрахунку пенсії [6];

дані страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників. Страхувальники – користувачі веб-порталу мають змогу отримати про себе відомості з Єдиного реєстру страхувальників ПФУ. Надаються такі дані: код за ЄДРПОУ, назва та категорія страхувальника; інформація щодо надходження коштів від страхувальника; узагальнена та деталізована інформація щодо заборгованості страхувальників щодо сплати страхового та єдиного внеску;

звітні відомості страхувальника. Страхувальники – користувачі веб-порталу мають змогу переглянути звітні відомості, подані до ПФУ, та стан їх обробки. При цьому по всіх звітних відомостях, доступних користувачу, надається список звітів з таким переліком атрибутів: звітний рік; звітний місяць; № звіту в ПФУ; дата звіту в ПФУ; актуальність звіту; тип звіту; код квитанції;

всі звернення до органів ПФУ. Користувач, який входить по логіну та паролю без ЕЦП, може переглядати лише свої запити на підготовку паперових документів та скарги. Також може переглянути всі свої звернення, подані до органів ПФУ;

запис на прийом. Процес запису на прийом включає: визначення дати та теми відвідування органу ПФУ; за даними графіку прийому громадян формується список годин прийому; вибір зручного часу для відвідування органу ПФУ, та «Записатися на прийом»; отримання талону щодо відвідування органу ПФУ – кнопка «Друк талону»;

заява на призначення пенсії. Користувачу, що зареєструвався на Порталі ПФУ за допомогою ЕЦП, надається можливість заповнити заяву на призначення пенсії, підписати її та надіслати до органу ПФУ [6]. За результатами опрацювання спеціалістами користувач отримує інформацію щодо стану обробки звернення та рішення щодо призначення пенсії за зверненням на веб-порталі;

заява на перерахунок пенсії. Користувачу, що зареєструвався на Порталі ПФУ за допомогою ЕЦП, надається можливість заповнити заяву на перерахунок пенсії, підписати її ЕЦП та надіслати до органу ПФУ. За результатами опрацювання даного звернення спеціалістами ПФУ користувач на веб-порталі отримує інформацію щодо стану обробки звернення та рішення щодо перерахунку пенсії за зверненням;

скарги. Опрацювання скарг та надання відповідей відбувається за стандартними правилами як і для паперових документів. В процесі опрацювання скарги можлива переписка з фахівцем Фонду з питань, що уточнюють скаргу [6];

запит на підготовку паперових документів. Для зручності користувачів Пенсійний фонд вводить послугу попереднього замовлення паперових документів. Засобами веб-порталу можна подати заяву-запит на підготовку паперових документів [6]: виписки з системи персоніфікованого обліку; виписки з пенсійної справи (для пенсіонерів); виписки про стан розрахунків з ПФУ (для страхувальників). Після опрацювання звернення надходить відповідь, в якій вказано, коли і де можна отримати вже підготовлені паперові документи. Далі необхідно прийти до ПФУ та отримати замовлені паперові документи;

запит на отримання електронних документів. Для зручності ПФУ вводить послугу надання електронних документів. Засобами веб-порталу можна подати звернення на такі електронні документи: довідка про доходи пенсіонера для субсидії; довідки про доходи пенсіонера; індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5); витяг з Реєстру застрахованих осіб [6]. Після обробки звернення отримуємо документ у вигляді pdf-довідки та електронний документ, підписаний ЕЦП ПФУ, який, згідно чинного законодавства, є аналогом паперового документу, підписаного відповідальною особою в органі ПФУ.

Крім перелічених серед електронних послуг можна назвати заяву на переведення з одного виду пенсії на інший; заяву на припинення виплати у зв'язку з виїздом за межі України; заява на внесення змін до пенсійної справи; замовлення індивідуальних відомостей про застраховану особу; повідомлення про необхідність легалізації трудових відносин [6]. Під кожним підпунктом наведений приклад заповнення.

Висновок. Потреба реформування послуг ПФУ стала очевидною особливо в плані організації електронного обслуговування. Електронний портал ПФУ та пропоновані послуги зменшать навантаження на працівника, а користувач зможе вирішити усі питання на сайті. Сайт представляє собою віртуальне спілкування з спеціалістами. Персонал який раніше займався питаннями, на які відповідь можна було дати одразу, а люди чекали у великих чергах, тепер може вирішувати більш складні питання, що дійсно потребує їхньої компетенції. Єдине, що на даний момент вирішити можна не одразу, це те, що на портал можуть заходити користувачі, які мають логін і пароль, для їх одержання всеодно потрібно звернутись до установи. На сьогодні залишається проблемою, те, що люди не вміють працювати віддалено, але це питання грамотності та зручності. Це можна сформулювати як суттєве зрушення у роботі ПФ, що крім спрощення процедури та самообслуговування користувача веде до відкритості та прозорості процедури соціального та пенсійного страхування. Стосовно інших питань, якими займається ПФУ, постає проблема перенавантаження та захист інформації, адже установа повинна бути як фундамент, непохитною та надійною, чого не можна сказати на даний момент.

Анотація. В статті освітлені документо-інформаційні особливості організації роботи Пенсійного фонду України з населенням в справі пенсійного забезпечення, страхування та інших форм співпраці. К важким функціям роботи установи належить дотримання гарантій соціального забезпечення населення в вікових та страхових випадках, що вимагає їх документального супроводження та підтвердження окремих фактів. Встановлено специфіку формування переліку послуг та організації співпраці з громадянами в умовах цифровізації та впровадження автоматизованих систем роботи з запитом різного характеру. Визначено необхідність розширення переліку надання послуг, переведення роботи з громадянами в електронний режим, встановлення співпраці ПФУ як важкого центрального органу виконавчої влади з усіма підприємствами, організаціями та установами в справі встановлення страхового випадку та ведення пенсійного справи.

Ключові слова: Пенсійний фонд України, електронний портал пенсійного фонду, пенсійна система, пенсійна реформа.

Abstract. The article highlights the documentary and informational features of the organization of the work of the Pension Fund of Ukraine with the population in the matter of pensions, insurance and other forms of cooperation. The important functions of the institution include the observance of guarantees of social security of the population in age and insurance cases, which requires their documentary support and confirmation of certain facts. The specifics of the formation of the list of services and the organization of cooperation with citizens in the conditions of digitalization and the introduction of automated systems for working with queries of various kinds have been established. The necessity of expanding the list of services, transfer of work with citizens to electronic mode, the establishment of cooperation PFC as an important central executive authority with all enterprises, organizations and institutions in establishing the insured event and managing the pension business.

Key words: The Pension Fund of Ukraine, the electronic portal of the pension fund, the pension system.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Пенсійний фонд України. *Словник фінансово-правових термінів* / за заг. ред. Л. К. Воронової. К.: Алерта, 2011. 558 с.
2. Діяльність Пенсійного фонду (основні завдання та нормативно-правові засади діяльності органу). URL : <https://www.pfu.gov.ua/1391-diyalnist-pensijnogo-fondu-osnovni/>
3. Шумський В. М., Діхтерьова В. В. Формування Пенсійного фонду: реальність потенційних джерел. *Фінанси України*. 2001. № 7. С. 58–61.
4. Постанова КМУ «Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України» від 23 липня 2014 р. № 280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
5. Сучасна пенсійна система України. URL : <https://pensia.ua/ua/baza-znan/pensiyna-enciklopedia/item/699-suchasna-pensiina-systema-ukrainy>
6. Портал ПФУ. URL : <https://portal.pfu.gov.ua>
7. Бугас Н. В. Основні функції та завдання пенсійного забезпечення у фінансовій системі України. URL : file:///C:/Users/Admin/Desktop/efek_2013_5_37.pdf