

УДК 369.012

<https://doi.org/10.62664/cpa.2023.01.10>

Віталій ТОЛУБ'ЯК,

заступник начальника Головного управління
Пенсійного фонду України в Тернопільській області,

доктор наук з державного управління, професор

vtolubyak@gmail.com

ORCID: 0000-0002-8892-2338

Інна КУЛЬЧІЙ,

завідувач кафедри публічного управління, адміністрування та права

Національного університету

«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»,

кандидат наук з державного управління, доцент

nafusail@gmail.com

ORCID: 0000-0002-0063-6493

(© ТОЛУБ'ЯК В., КУЛЬЧІЙ І., 2023)

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

У статті розглянуто спектр послуг, що надаються Пенсійним фондом України через вебпортал для пенсіонерів, застрахованих осіб та страхувальників. Обґрунтовано сутність та потребу формування безбар'єрного простору надання послуг в органах влади. Зазначено, що безбар'єрність – це концепція, яка стосується абсолютно всіх сфер життя. Це не тільки фізична безбар'єрність простору та будівель, а й безбар'єрність сервісів, інформації, послуг та товарів. Розкрито важливість цифровізації послуг у сфері пенсійного забезпечення, що, крім

іншого, допомагає долати людський чинник, черги та корупцію. Отримання послуг у цифровому форматі на вебпорталі Пенсійного фонду України є зручним і безпечним. Цифровізація послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності, відкритості, безбар'єрності, прозорості діяльності органів державної влади на всіх рівнях та сприяє формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб та запитів громадян.

Ключові слова: *Пенсійний фонд України, Реєстр застрахованих осіб, соціальна послуга, адміністративна послуга, безбар'єрний простір, архітектурна доступність, сервісний центр, цифровізація послуг, застрахована особа.*

Vitaliy TOLUBIAK,

Deputy Head of the Main Department
of the Pension Fund of Ukraine in Ternopil region,
Doctor of Sciences in Public Administration, Professor
vtolubyak@gmail.com

ORCID: 0000-0002-8892-2338

Inna KULCHII,

Head of the Department of Public Management, Administration and Law
of National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»
Candidate of Sciences in Public Administration, Associate Professor
nafusail@gmail.com

ORCID: 0000-0002-0063-6493

(© TOLUBIAK V., KULCHII I., 2023)

IMPROVING THE MECHANISMS OF SERVICE PROVISION BY THE PENSION FUND OF UKRAINE

The article discusses the range of services provided by the Pension Fund of Ukraine through the web portal for pensioners, insured persons and policyholders. The essence and necessity of creating a barrier-free space for the provision of services in government bodies is substantiated. It is noted that barrier-freeness is a concept that applies to absolutely all spheres of life. This is not only physical barrier-free space and buildings, but also barrier-free services, information, services and goods.

The importance of digitization of services in the field of pension provision is revealed, which, among other things, helps to overcome the human factor, queues and corruption. Receiving services in digital format on the web portal of the Pension Fund of Ukraine is convenient and safe. Digitization of services based on the use of information and communication technologies contributes to increasing the efficiency, openness, barrier-freeness, transparency of the activities of state authorities at all levels and contributes to the formation of a new type of state focused on meeting the needs and requests of citizens.

Key words: *Pension Fund of Ukraine, Register of insured persons, social service, administrative service, barrier-free space, architectural accessibility, service center, digitization of services, insured person.*

Постановка проблеми. Специфіка надання послуг органами Пенсійного фонду полягає в тому, що їх споживачами в більшості є люди старшого віку, що також обмежує повний перехід цих послуг у виключно цифровий формат. Крім того, треба врахувати об'єктивні обставини, що спонукають до вибору каналів спілкування. Останні три роки такими чинниками були ковідно-карантинні обмеження, а з лютого 2022 року – повномасштабна війна російської федерації проти України. Ці обставини

вплинули на роботу органів Пенсійного фонду в цілому, і в тому числі на сам процес обслуговування громадян у сервісних центрах та на віддалених робочих місцях в територіальних громадах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню організації надання послуг в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, формування безбар'єрного простору, цифровізації послуг присвячено праці таких науковців та практиків, як І. Лопушинський, Л. Слободян, А. Чечель, І. Шкурат, Н. Сидоренко, А. Штирліна, М. Ковтун, Є. Мосієнко, В. Маркосян, Н. Опар, В. Кохан, А. Краковська, М. Бабин, Л. Кримчак, Є. Рудніченко, Т. Маматова, О. Чикаренко, І. Чикаренко, Ю. Туровець, О. Петровська та інших.

Мета статті полягає в тому, щоб на основі досягнень науки, чинного законодавства і узагальнень практики надання послуг органами влади провести дослідження щодо потреби і важливості формування безбар'єрного простору та цифровізації послуг, що надаються органами Пенсійного фонду України та вироблення пропозицій щодо поліпшення обслуговування громадян.

Викладення основного матеріалу дослідження. Відповідно до Положення про Пенсійний фонд України (ПФУ) основними його завданнями є реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню [10]. Сьогодні органами Пенсійного фонду надається значна кількість послуг громадянам та роботодавцям [11]. Це, зокрема, консультації та роз'яснень щодо особливостей застосування законодавства у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування; проведення реєстрації громадян, підприємств та організацій на вебпорталі електронних послуг ПФУ; надання інформації про персональні дані, що містяться в Реєстрі застрахованих осіб Державного

реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування; видача довідки про наявний страховий стаж; приймання заяви та документів для призначення/перерахунку пенсій, субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги; приймання документів про зміну особистих даних у зв'язку зі зміною прізвища, паспортних даних, картки платника податків та інші.

У вересні 2022 року ухвалено рішення про передачу Пенсійному фонду нових повноважень. Зокрема, за рішенням Уряду з 1 грудня 2022 року ПФУ здійснює призначення й виплату субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги. Крім того, з 1 січня 2023 року до ПФУ перейшли повноваження Фонду соціального страхування України.

Ця група послуг має низку особливостей, що слід урахувати при організації їх надання. Насамперед, специфіка в тому, що споживачами цих послуг здебільшого є люди старшого віку. Для таких громадян слід створювати зручні умови для обслуговування, тобто формувати безбар'єрний простір [14].

Розглядаючи термін «безбар'єрність», слід зазначити, що це концепція, що стосується абсолютно всіх сфер життя. Не тільки фізичної безбар'єрності простору та будівель, а й безбар'єрності сервісів, інформації, послуг та товарів. Сьогодні безбар'єрність – це світовий тренд. Суспільство намагається створити можливості для того, щоб усі люди вільно пересувалися і кожен мав змогу реалізувати себе в будь-якій сфері життя. Це зміни в громадському просторі, це зміни в освіті, у роботі, у доступності послуг та інформації. Про це 11 грудня 2023 року велася розмова на підсумковому засіданні Ради безбар'єрності під головуванням Прем'єр-міністра Дениса Шмигала за участю першої леді України Олени Зеленської та Голови Верховної Ради України Руслана Стефанчука, міністрів, голів профільних комітетів Верховної Ради, офіційних

представників ООН в Україні, представників судової влади і центральної виборчої комісії, міжнародних організацій, Ради Європи, послів Європейського Союзу і Канади, начальників обласних військових адміністрацій, представників громадянського суспільства [1].

Зараз в Україні потреба в безбар'єрності стала очевидною. Країна веде війну захищає свою незалежність. Війна приносить смерть і каліцтво. Усі ми живемо в атмосфері постійного ризику, що саме в наш будинок може прилетіти ворожа ракета і ми можемо отримати травми та поранення. Ми бачимо як наші воїни після отриманих травм та поранень опановують життя з протезами, милицями чи з колісним кріслом. Саме тому, на наш погляд, не виникає запитання чи потрібна безбар'єрність. Суспільство вимагає збільшення рівня доступності до об'єктів і послуг для людей, які потрапили у складні життєві обставини. Потрібно постійно і різними способами поліпшувати систему надання послуг людям з особливими потребами. Безбар'єрність дотична до мільйонів українців, оскільки вона означає усунення бар'єрів не лише для осіб з інвалідністю, а загалом для маломобільних людей, молоді, жінок, літніх людей, дітей та інших громадян.

Чому саме питанню безбар'єрності така велика увага сьогодні надається в Україні та світі? Напевне тому, «...що основною соціальною цінністю та ключовим завданням публічного управління є людина, її свободи та права, надання якісних послуг громадянам. Інститут надання адміністративних послуг є чітко налагодженим механізмом, що віддзеркалює демократизм системи державного устрою і спрямований на підвищення якості життя населення, раціональне та ефективне вирішення проблем громадян» [15, с. 282].

Після Другої світової війни уряди багатьох країн замислилися над змінами просторів заради людей і останні 40 років ці тенденції тільки

посилиються вже при реалізації конкретних рішень. Не є винятком і Україна. За останні роки в Україні теж багато зроблено щодо зменшення просторових бар'єрів. У тому числі і секторі надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Для того щоб люди, які мають порушення опорно-рухового апарату, змогли вийти на вулицю для вирішення своїх повсякденних справ в Україні використовуються певні спеціальні площини такі як пандуси, підіймачі, кнопки виклику спеціаліста, проєктування нових об'єктів за принципом універсального дизайну тощо.

У квітні 2021 року з ініціативи Олени Зеленської ухвалено Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року та затверджено план заходів з її реалізації. Стратегія передбачає створення безбар'єрного простору в Україні за шістьма основними напрямками в тому числі і фізична безбар'єрність – створення середовища, у якому громадські споруди та публічні місця, транспорт і послуги є фізично доступними для всіх суспільних груп та цифрова безбар'єрність – забезпечення доступу до інформації, комунікації, публічних та інших послуг онлайн для всіх суспільних груп, включаючи літніх людей, людей з інвалідністю, людей, які проживають у сільській місцевості та ін. [6].

Велику роль у формуванні безбар'єрного простору в Україні повинні відігравати громадські та волонтерські організації, що добре розуміють потреби людей з особливими потребами. В останні роки ці неурядові установи вкотре довели свою важливість і потребу у формуванні безбар'єрного суспільства, співпрацюючи з органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

У Головному управлінні Пенсійного фонду в Тернопільській області у межах Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору для маломобільних верств населення з метою забезпечення фізичної

безбар'єрності в 15 приміщеннях Фонду сервісні центри розміщено на першому поверсі.

Для архітектурної доступності вхід до 12 приміщень сервісних центрів (66,7 %) облаштовано пандусами та вхідними дверима із шириною проїзду інвалідного візка.

У всіх сервісних центрах наявні кнопки дзвінка виклику спеціаліста, розклади роботи шрифтом Брайля та тактильні мнемосхеми. У зонах очікування встановлено робочі станції для надання доступу до вебпорталу Пенсійного фонду України [5].

З метою реалізації наближення надання послуг до місць проживання громадян спеціалісти Головного управління дотримуються єдиних стандартів і сучасної технології обслуговування за принципом «єдиного вікна». На віддалених робочих місцях у приміщеннях територіальних громад створено 59 віддалених робочих місць для працівників Фонду. Упродовж 9 місяців 2023 року на виїзних прийомах надано 3 555 різного виду послуг 3 432 особам.

Триває практика виїздів за місцем проживання осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років (за їх викликом), та які не можуть особисто звернутися до органів Пенсійного фонду України. Протягом 9 місяців 2023 року спеціалістами Головного управління здійснено 66 таких виїздів [5].

Стандартизація послуги, що надаються державними органами влади забезпечує мінімізацію витрат часу і інших ресурсів одержувача послуг; передбачає можливість звернення із запитом до органу, що надає державну послугу, у письмовому вигляді або з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; забезпечує мінімізацію дій та кількості документів потрібних від отримувача послуг; закріплює вимірювані

вимоги до якості і доступності державної послуги; ураховує думку й інтереси отримувачів державної послуги» [16, с. 86].

Одним із кроків формування безбар'єрності є цифровізація послуг. Світ цифрових технологій, до який ми ввійшли, – це не лише новий логічний етап розвитку технологічної сфери людства, а й усієї наявної соціально-економічної реальності. Цифровізація – це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами (цифровими технологіями) і налагодження електронно-комунікаційної взаємодії з-поміж них [13]. Сьогодні цифровізація є найважливішим чинником економічного розвитку будь-якої країни і взагалі сучасним трендом.

Досліджуючи проблематику надання послуг в електронному форматі органами влади, М. Ковтун, Є. Моїсєєва та В. Маркосян зазначають, що «цифровізація адміністративних послуг є одним із пріоритетів українського уряду, і попит на електронні послуги в Україні з кожним роком зростатиме» [2, с. 196-166], з чим слід погодитися.

Сьогодні люди все більше потребують послуг, які можна отримати онлайн, без суттєвих часових затрат та пошуків потрібних установ у незнайомим їм містах. 2022 року 3 із 5 дорослих користувалися електронними державними послугами [7]. Цифрові технології надають широкі можливості для трансформації системи публічного управління, зокрема, у сфері надання адміністративних послуг. На кожному етапі інтеграції цифрових технологій та їх розвитку («оцифровування» процесів, електронний уряд, цифровий уряд) відбуваються суттєві зміни, як у використанні різного роду технологій, так і в організації діяльності органів державної влади на всіх рівнях управління, їх взаємодія з громадськістю [3, с. 7].

Карантин дав поштовх до розвитку електронних сервісів. Він змусив звернутися до онлайн-формату навіть прихильників традиційного (очного) способу отримання адміністративних послуг і стимулював, усі без винятку органи влади надати ще більше уваги цифровізації послуг.

У цьому напрямку Пенсійний фонд України останніми роками суттєво просунувся вперед – запустив низку важливих сервісів власного вебпорталу для всіх без винятку категорій людей, яких він обслуговує. Розробники та адміністратори порталу не зупиняються на досягнутому, електронна платформа постійно модернізується відповідно запиту споживачів.

З метою якісного та оперативного обслуговування громадян, упровадження технологій електронного врядування в соціальній сфері діє вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, що забезпечує надання Фондом послуг в електронному форматі відповідно до Порядку надання органами Пенсійного фонду України послуг в електронному вигляді, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 7 вересня 2012 року № 16-1 [12].

Для того, щоб стати користувачами онлайн сервісів вебпорталу Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua>), слід скористатися системами електронної ідентифікації особи – КЕП (кваліфікований електронний підпис), Bank ID, Mobile ID або іншими. Як альтернатива, хоча функціонально обмежена, за відсутності КЕП можна звернутися до сервісного центру Фонду за отриманням логіну та паролю для входу на вебпортал для первинної реєстрації як користувача послуг.

Пенсійний фонд України має власний каталог електронних послуг, що згруповані за категоріями одержувачів і поділяються на послуги пенсіонерам, застрахованим особам, страхувальникам [9].

Електронні послуги для одержувачів пенсійних виплат: запит на отримання електронних документів (довідка про доходи пенсіонера для субсидії; довідка про доходи пенсіонера; індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5); з Реєстру застрахованих осіб (РЗВ). Результатом отримання послуги є передача документа у вигляді pdf-довідки (електронного документа, підписаного кваліфікованим електронним цифровим підписом ПФУ у вигляді QR-кода), що згідно з чинним законодавством є аналогом паперового документа, підписаного відповідальною посадовою особою в органі ПФУ; подання заяви на внесення змін до електронної пенсійної справи; перегляд електронної пенсійної справи.

Електронні послуги для застрахованих осіб: отримання відомостей з Реєстру застрахованих осіб ПФУ (РЗВ); перегляд звернень, поданих особою до органів ПФУ; запит на підготовку паперових документів; запит на отримання документів; запит на отримання електронних документів; запис на прийом до органів ПФУ; отримання інформації з Електронного реєстру листків непрацездатності (ЕРЛН); подання скарг на дії працівників ПФУ.

Електронні послуги для страхувальників: перегляд даних страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників; перегляд звітних відомостей страховика; запис на прийом до органів ПФУ; подання скарг на дії працівників ПФУ; запит на підготовку паперових документів; запит на отримання електронних документів; отримання інформації з Електронного реєстру листків непрацездатності (ЕРЛН).

Для поліпшення стану функціонування електронних сервісів, Пенсійним фондом України проводяться дослідження щодо використання електронних послуг ПФУ серед громадян з метою виявлення найбільш затребуваних послуг і проблем, з якими стикаються громадяни в процесі

користування вебпорталом. Постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед різних категорій громадян щодо користування електронними послугами ПФУ, у межах якої надається загальна інформація по роботі в мережі Інтернет; навчання, як зареєструватися на вебпорталі ПФУ та отримати КЕП, як користуватися вебпорталом тощо.

Результати досліджень, що здійснюються шляхом опитування громадян показують, що 60 % українських громадян знають про сервіси, які пропонуються сьогодні Пенсійним фондом України. Зокрема, особистим кабінетом на вебпорталі електронних послуг Фонду користуються 87,2 % опитаних реципієнтів [8].

Глобальна цифровізація вимагає глибокої трансформації діяльності всіх організацій, що передбачає використання цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів, підвищення продуктивності функціонування, створення нових моделей взаємодії з клієнтами. Розвиток та впровадження цифрових технологій у всіх сферах життєдіяльності стимулює швидкі зміни соціально-економічного середовища, у якому живуть громадяни та функціонує бізнес, сприяє підвищенню конкурентоспроможності економіки як на місцевому рівні – територіальні громади, так і на регіональному, та країни загалом. Цифровізація життєдіяльності як бізнес-сектору, так і сфери публічного управління вже стала загальним трендом розвитку українського суспільства, одним із основних драйверів соціально-економічного розвитку країни.

Досліджуючи проблематику цифровізації публічних послуг Т. Маматова, О. Чикаренко, І. Чикаренко зазначають, що «...тенденції інформатизації та цифровізації у світовій економіці добре відстежуються на прикладах розвинених країн – США, Німеччина, Південна Корея, Естонія, Сингапур тощо, докорінним чином змінюють бачення місця та

ролі громадянина, його взаємовідносин з державою. За результатами соціологічних досліджень, на цей час 40 % українців підтримують розвиток е-урядування, чверть громадян України хочуть впливати на рішення влади саме он-лайн» [4, с. 99].

Модель «сервісної» держави в системі державного управління не передбачає домінування держави у створенні умов для життєдіяльності та розвитку економіки в країні за принципом «згори – донизу», а навпаки сприяє формуванню іншої вертикалі «знизу – догори», коли ініціатива спрямовується від недержавних, громадських організацій та бізнес-асоціацій, а також залучаються пересічні громадяни для ініціації позитивних системних змін у функціонуванні суспільства.

Висновки. Одним із пріоритетних завдань соціальної політики, що в розвинених країнах постійно знаходиться в полі зору публічного управління, є надання якісних соціальних та адміністративних послуг. Постаючи установою з потужним фахово-кадровим потенціалом, Пенсійний фонд України не тільки здійснює нагромадження та розподіл значних за обсягом грошових коштів, але і надає широкий спектр послуг. Адміністративна реформа та низка інших змін і перетворень, що відбуваються в суспільно-політичному житті України вимагають удосконалення діяльності Пенсійного фонду та розширення його співпраці з іншими соціальними партнерами та органами місцевого самоврядування з метою забезпечення надання якісних послуг.

Для поліпшення роботи з інформування населення та наближення послуг до громадян спеціалістам сервісних центрів Пенсійного фонду слід продовжувати розвивати та вдосконалювати мережу територіально віддалених консультативних пунктів Пенсійного фонду в приміщеннях територіальних громад, громадських організацій, зокрема ветеранських;

банківських установ; у центрах зайнятості; товариствах УТОГ, УТОС; у лікарнях, де проходять лікування та реабілітацію військовики тощо.

Безбар'єрність має стати постійною нормою для створення простору без обмежень, у якому гарантуються рівні права та можливості для всіх категорій громадян у пересуванні, зайнятості, здобутті освіти, самореалізації, спілкуванні, дозвіллі, розвитку, отриманні публічної інформації та послуг. Безбар'єрність – це важливо. Цю фразу слід розуміти як: гідність, зручність та рівні можливості для всіх людей. Безбар'єрність – це не для задоволення вимог влади, органів, що перевіряють, а для людей, для кожної конкретної людини.

Формування безбар'єрного простору в Україні дає можливість отримувати громадянам потрібні послуги, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, у зручний для них спосіб та час і забезпечити зворотній зв'язок громадян з надавачами цих послуг.

Цифровізація послуг Пенсійного фонду України – це забезпечення надання громадянам електронних послуг у сфері пенсійного та соціального забезпечення, ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

Цифровізація адміністративних послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності, відкритості, безбар'єрності, прозорості діяльності органів державної влади на всіх рівнях загалом, та органів Пенсійного фонду в тому числі, сприяє формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Електронні послуги і відкриті дані допомагають долати людський чинник, черги та корупцію.

Працівникам органів Пенсійного фонду України доцільно і надалі продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед студентів

закладів вищої освіти, у трудових колективах, територіальних громадах за місцем постійного проживання щодо зручності та безпечності отримання послуг через вебпортал Пенсійного фонду.

Дальші наукові розвідки може бути присвячено вдосконаленню механізмів співпраці органів Пенсійного фонду України та територіальних громад в частині розширення спектру послуг громадянам через ЦНАПи. Це дасть можливість і надалі формувати безбар'єрний простір в Україні, що, своєю чергою, забезпечить можливість отримувати громадянам потрібні послуги, що надаються органами Пенсійного фонду України у зручний для них спосіб та час і забезпечить зворотній зв'язок з їх отримувачами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Відбулося засідання ради безбар'єрності. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/vidbulosya-zasidannya-radi-bezbaryernosti>.
2. Ковтун М. С., Моїсєєва Є. О., Маркосян В. Г. Проблеми надання електронних послуг в Україні. *Аналітико-порівняльне правознавство* : електронне наукове видання. 2022. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/33.pdf>.
3. Кохан В. П. Цифровізація діяльності Пенсійного фонду України. *Право та інновації*. 2020. № 3 (31). С. 7–12.
4. Маматова Т., Чикаренко О., Чикаренко І. Цифровізація публічних послуг : досвід Дніпропетровщини. *Аспекти публічного управління*. 2020. Том 8. Спецвипуск 1. С. 98–102.
5. Матеріали колегії Головного управління Пенсійного фонду України в Тернопільській області за 9 місяців 2023 року.
6. МОЗ презентувало дворічний план заходів із реалізації Нацстратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року.

URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/moz-prezentovalo-dvorichnyi-plan-zakhodiv-iz-realizatsii-natsstrategii-zi-stvorennia-bezbariernoho-prostoru-v-ukraini-do-2030-roku>.

7. Не «Дією» єдиною : які е-послуги надають українські міста. URL: <https://rubryka.com/blog/e-services-of-ukrainian-cities>.

8. Пенсійний фонд України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2120780-60-ukrayinskyh-gromadyan-obiznani-z-novymy-servisamy-yaki-vprovadzhuye-pensijnyj-fond-rezultaty-doslidzhennya>.

9. Пенсійний фонд України. Портал електронних послуг. URL: <https://portal.pfu.gov.ua>.

10. Положення про Пенсійний фонд України : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.07.2014 р. № 280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF>.

11. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#n9>.

12. Про роботу вебпорталу електронних послуг ПФУ. URL: <https://darn.kyivcity.gov.ua/news/7093.html>.

13. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету міністрів України від 17.01.2018 р. №67-2018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>.

14. Тимощук В. Щодо покращення доступу до послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://law-in-war.org/shhodo-pokrashhennya-dostupu-do-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny>.

15. Чечель А. О., Омелянович О. А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг : європейський досвід. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/1088>.

16. Штирліна А. А. Державні послуги : сутність, категорії, класифікація. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/12_2016/19.pdf.

REFERENCES

1. Vidbulosia zasidannia rady bezbariernosti. (2023). URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/vidbulosya-zasidannya-radi-bezbaryernosti> [in Ukrainian]

2. Kovtun, M.S., Moiseieva, Ye.O., Markosian, V.H. (2022). Problemy nadannia elektronnykh posluh v Ukraini. *Analitiko-porivnialne pravoznavstvo* : elektronne naukove vydannia. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/33.pdf>. [in Ukrainian]

3. Kokhan, V.P. (2020). Tsyfrovizatsiia diial`nosti Pensiinoho fondu Ukrainy. *Pravo ta innovatsii*, 3 (31), 7–12. [in Ukrainian]

4. Mamatova, T., Chykarenko, O., Chykarenko, I. (2020). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh : dosvid Dnipropetrovshchyny. *Aspekty publichnoho upravlinnia*, Tom 8 Spetsvypusk 1, 98–102. [in Ukrainian]

5. Materialy kolehii Holovnoho upravlinnia Pensiinoho fondu Ukrainy v Ternopils`kii oblasti za 9 misiatsiv 2023 roku. [in Ukrainian]

6. MOZ prezentovalo dvorichnyi plan zakhodiv iz realizatsii Natsstrategii zi stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini do 2030 roku. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/moz-prezentovalo-dvorichnyi-plan-zakhodiv-iz-realizatsii-natsstrategii-zi-stvorennia-bezbaryernoho-prostoru-v-ukraini-do-2030-roku> [in Ukrainian]

7. Ne «Diieiu» yedynoiu : iaki e-posluhy nadaiut ukrains`ki mista. URL: <https://rubryka.com/blog/e-services-of-ukrainian-cities> [in Ukrainian]

8. Pensiinyi fond Ukrainy. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2120780-60-ukrayinskyh-gromadyan-obiznani-z-novymy-servisamy-yaki-vprovadzhuye-pensijnij-fond-rezultaty-doslidzhennya> [in Ukrainian]
9. Pensiinyi fond Ukrainy. Portal elektronnykh posluh. URL: <https://portal.pfu.gov.ua> [in Ukrainian]
10. Polozhennia pro Pensiinyi fond Ukrainy : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 23.07.2014 r. № 280. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF> [in Ukrainian]
11. Pro orhanizatsiiu pryomu ta obsluhovuvannia osib, yaki zvertaiutsia do orhaniv Pensiinoho fondu Ukrainy : Postanova pravlinnia Pensiinoho fondu Ukrainy vid 30.07.2015 r. № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15#n9> [in Ukrainian]
12. Pro robotu vebportalu elektronnykh posluh PFU. URL: <https://darn.kyivcity.gov.ua/news/7093.html> [in Ukrainian]
13. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku tsyfrovoi ekonomiky ta suspilstva Ukrainy na 2018-2020 roky ta zatverdzhennia planu zakhodiv shchodo yii realizatsii : Rozporiadzhennia Kabinetu ministriv Ukrainy vid 17.01.2018 r. №67-2018-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> [in Ukrainian]
14. Tymoshchuk, V. (2022). Shchodo pokrashchennia dostupu do posluh Pensiinoho fondu Ukrainy. URL: <https://law-in-war.org/shhodo-pokrashhennya-dostupu-do-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny> [in Ukrainian]
15. Chechel, A.O., Omelianovych, O.A. (2021). Derzhavne upravlinnia v sferi nadannia administratyvnykh posluh : yevropeis`kyi dosvid. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/1088> [in Ukrainian]

16. Shtyrlina, A.A. (2016). Derzhavni posluhy : sutnist, katehorii, klasyfikatsiia. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/12_2016/19.pdf
[in Ukrainian]

(Одержано 21 листопада 2023 року)