

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ
ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

Удосконалення системи надання державних послуг в Україні

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти “магістр”

Виконав: студент 2 курсу 12-251М групи
Спеціальності 281 Публічне управління та
адміністрування

Освітньо-професійної (наукової)
програми Публічне управління та
адміністрування

Глухов Іван Геннадійович

Керівник: к.е.н., доц. Казакова Т.С.

Рецензент: к.е.н., доц. Ковальов В.В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ».....	6
1.1 Сутність та поняття державних послуг.....	6
1.2 Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація.....	13
1.3 Нормативно-правові основи надання державних послуг.....	18
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ВІДДІЛЕННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ.....	22
2.1 Аналіз діяльності Головного управління Пенсійного Фонду України.....	22
2.2 Характеристика надання державних послуг Пенсійним фондом України громадянам похилого віку	25
2.3 Аналіз соціальних потреб громадян похилого віку.....	29
РОЗДІЛ 3 МЕХАНІЗМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ПЕНСІЙНИМ ФОНДОМ.....	33
3.1 Удосконалення процесу надання державних послуг для громадян похилого віку.....	33
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	43

ВСТУП

Актуальність теми магістерської роботи.

Реформування системи державного управління в Україні є одним з важливих умов модернізації національної економіки та підвищення ефективності її функціонування.

Потенціал проведених реформ державного управління може бути реалізований в повній мірі лише при одночасному вдосконаленні організації надання державних послуг, що є найважливішою складовою частиною всієї сфери послуг. Організація надання державних послуг має суттєвий вплив на соціально-економічну ситуацію в країні. Окремі галузі даної сфери (зокрема охорону здоров'я, освіта і соціальне забезпечення) мають величезний вплив на стан робочої сили і продуктивність праці, на якість економічного зростання, соціально-політичну стабільність. Саме це визначає цінності, що даним напрямком в діяльності центральних органів управління державою.

Результати досліджень стану системи державного управління також свідчать про низьку ефективність державної влади, корумпованість державного апарату, падіння довіри громадян до державних інститутів і державним службовцям. Тому необхідно підвищення ефективності надання державних послуг, головною метою якого є скорочення витрат на виконання функцій органів виконавчої влади та здешевлення державних послуг при збереженні поточного рівня або зростанні задоволеності споживачів. Підвищення ефективності надання послуг може і не спричинити за собою негайної фінансової вигоди, але саме воно є одним з ключових чинників, що визначають довіру громадян до влади. Всі ці обставини визначають актуальність теми дослідження як з теоретичних, так і з практичних позицій.

Мета магістерської роботи є дослідити діяльність роботи Пенсійного фонду України, удосконалити процеси прийняття управлінських рішень в сільській раді.

Завдання: дослідити сутність та поняття державних послуг, проаналізувати нормативно-правові основи надання державних послуг, представити класифікацію державних послуг в системі державного управління, охарактеризувати діяльність Пенсійного Фонду України, надати аналіз надання послуг відповідно до соціальних потреб громадян похилого віку, виявити шляхи удосконалення процесу міжвідомчої взаємодії при наданні державних послуг для громадян похилого віку.

Предметом дослідження є потреби та механізми вдосконалення надання державних послуг, що надаються громадянам похилого віку.

Об'єктом дослідження є державні послуги громадянам похилого віку, що надаються Пенсійним фондом України .

Методи дослідження. В основу дослідження покладено системний підхід, прийоми і засоби статистичного, економічного і логічного аналізу. У процесі дослідження були використані такі загальнонаукові методи, як соціологічне опитування, експертні оцінки, анкетування, спостереження, інтерв'ювання, угруповання, порівняння. Ці інструменти використовувалися в різних комбінаціях на різних етапах проведення дослідження, що дозволило забезпечити наукову достовірність підсумкових результатів, висновків і рекомендацій.

Джерела дослідження. Для дослідження теми магістерської роботи ми використовували законодавчу базу України, статистичні дані, наукові конференції, інтернет-ресурси.

Наукова новизна Що стосується сфери державних послуг, то в цій області дослідження обмежувалися, як правило, межами однієї галузі, наприклад освіти, охорони здоров'я і т.ін., в зв'язку з чим багато аспектів організації надання державних послуг залишаються поки недостатньо вивченими як в теоретичному, так і в методичному плані. До них відносяться визначення сутності та змісту поняття «державна послуга», розробка класифікації даного виду послуг, створення методики і інструментарію

оцінки результативності організації надання державних послуг, врахування думки населення в оцінці результативності.

Практичне та науково-пізнавальне значення полягає в розробці комплексу методичних положень і науково-практичних рекомендацій щодо вдосконалення організації надання державних послуг.

Апробація результатів. Результати апробації кваліфікаційної роботи представлені в матеріалах V Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти», м. Херсон, 2020 р.

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ»

1.1 Сутність та поняття державних послуг

У сучасному світі помітні тенденції нового розуміння ролі держави, його завдань і функцій, взаємовідносин суспільства і органів державної влади.

Разом з тим сутність держави та її соціальне призначення є вирішальними у визначенні спрямованості діяльності держави, його цілей і завдань. У свою чергу, функції держави залежать від тих завдань, які стоять перед суспільством на даному етапі розвитку [1, с. 32]. Завдання і впливають з них функції держави не є довільними, вони залежать від рівня розвитку суспільства, його економічних можливостей, потреб та інтересів населення та інших факторів. На певному етапі розвитку держави саме суспільство починає визначати, що є для нього соціально значущим, що воно доручає державі, які функції на нього покладає, і з'являється категорія «Державні послуги», тобто система відносин громадян і юридичних осіб з державними структурами.

Поняття «послуга» для законодавства не нове. Воно означає спосіб задоволення потреб громадян і юридичних осіб. Під послугою розуміється доцільна діяльність людини, результат якої має корисний ефект, що задовольняє будь-які потреби людини. Послуга поряд з товаром має вартість і споживчу вартість. Відмінними рисами послуги (від товару) є відсутність речової форми, то, що її споживною вартістю виступає корисний ефект діяльності, а також її неможливо накопичити. Надання послуг є особливою сферою діяльності - споживчої, в відсутності якої виробнича діяльність втрачає мета (в тому сенсі, що вона стає недосяжною), стає марною і неможливою. Ще одним параметром послуг виступає мінливість якості на увазі людського чинника: по-перше, часто суб'єктом, що надає послуги,

виступають люди, по-друге, існують відмінності в сприйнятті споживачів послуг і, отже, різниця в оцінці їх якості.

Державні послуги надаються переважно органами державної влади та місцевого самоврядування, які в свою чергу можуть передати право на їх надання державним установам і підприємствам. При цьому останні (державні підприємства) є комерційними організаціями, мають в якості однієї з цілей своєї діяльності одержання прибутку, їх майно перебуває в державній або муніципальній власності. Важливо відзначити, що, незважаючи на можливість передачі права надання розглянутих послуг сторонньої організації, джерелом

Поняття «державні послуги» в Україні стало використовуватися приблизно з 2005 року з початком адміністративної реформи, в той час як у багатьох зарубіжних країнах державні послуги – одна з основних форм відносин громадянина, юридичної особи і влади, де держава розглядається як «постачальник послуг». Таким чином, входження терміна «державні послуги» в наше життя пов'язане зі зміною ролі і завдань держави в суспільстві, з затвердженням нових цінностей і пріоритетів [2, с. 15].

Поряд з терміном «державні послуги» нерідко як синоніми вживаються терміни «публічні» та «соціальні» послуги [3, с. 6]. Однак повністю змішувати ці поняття не можна, оскільки вони з різних сторін характеризують надані послуги. У той же час і їх протиставлення помилково, тому що одна і та ж послуга може в ряді випадків бути і державною, і громадською, і соціальною.

Державна ж послуга в першу чергу характеризує суб'єкт, який надає послугу: це завжди державні органи.

На рис 1.1 пропонуємо розглянути місце державних послуг у структурі послуги взагалі.

Рис. 1.1

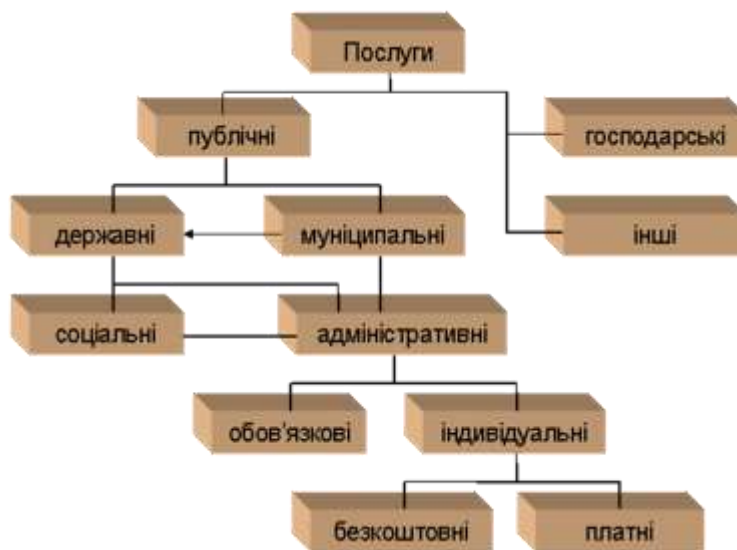


Рис. 1.1 Місце державних послуг у структурі послуги

За формою організації послуг виділяють державні і недержавні послуги.

Головна відмінність цих видів послуг полягає в тому, що державні послуги в принципі не можуть бути надані ніким, крім держави. Це послуги з оборони країни, підтримці громадської безпеки, ведення обліку громадян, реєстрації транспортних засобів, державну реєстрацію комерційних операцій (наприклад, угод з нерухомістю).

Поняття «державна послуга» не має однозначного аналога у світовій практиці. Даний термін є одним з варіантів перекладу терміна «public services». При цьому в залежності від контексту слово «public» може бути переведено на українську мову як «державний», «адміністративний», «громадський» або «публічний». Більшість теоретичних досліджень з даного питання фокусується саме на інтерпретації поняття «публічна послуга», засновуючи на ньому соціально-економічні підходи до функцій влади, спрямованим на задоволення суспільних інтересів [31].

Пропонуємо деякі визначення поняття «державні послуги», розроблені такими науковцями як Сороко В., Васильєва Н., Буренко Т. та ін. в табл. 1.1.

Табл. 1.1

Деякі визначення поняття «Державні послуги»

Поняття	Автор
Результат виконання функцій державних органів, за допомогою яких останні виконують зобов'язання держави перед громадянами (задоволення потреб), тобто забезпечують реалізацію їхніх прав та обов'язків[31]	Сороко В.
Діяльність органів виконавчої влади, яка виражається в здійсненні дій і (або) прийнятті рішень, що тягнуть виникнення, зміну або припинення правовідносин, або виникнення документованої інформації (документа) у зв'язку із зверненням громадянина або організації з метою реалізації їхніх прав, законних інтересів або виконання покладених на них нормативними правовими актами обов'язків. [42]	Штирліна А.
Нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам. [3]	Васильєва Н.
Це послуги, обов'язковість отримання яких встановлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади і створеними ними установами та організаціями, які утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів[2]	Буренко Т.
Будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких встановлюється законодавством та які надаються юридичним і фізичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та створеними установами та організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів. [13]	Космідайло І.

Послуги, що надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету. [26]	zakon.rada.gov.ua
--	-------------------

Державна послуга, у першу чергу, характеризує суб'єкт, який надає послугу: це завжди державні органи. Теоретичний підхід походить з типології благ, які володіють певним набором властивостей. На нашу думку, можна виділити наступні ознаки публічних послуг:

- забезпечуваність діяльності загальнозначущої спрямованості;
- необмеженість кола суб'єктів, що користуються ними;
- здійснюються або органами державної і місцевої влади, або іншими суб'єктами;
- заснуються як у публічній, так й у приватній власності.

Таким чином, «державна послуга» – діяльність органів виконавчої влади, яка виражається в здійсненні дій і (або) прийнятті рішень, що тягнуть виникнення, зміну або припинення правовідносин, або виникнення документованої інформації (документа) у зв'язку із зверненням громадянина або організації з метою реалізації їхніх прав, законних інтересів або виконання покладених на них нормативними правовими актами обов'язків. В якості державної послуги нами пропонується вважати діяльність по виконанню запиту або вимоги громадян чи організацій про визнання, установлення, зміну або припинення їх прав, а також одержання матеріальних і фінансових засобів для їх реалізації у випадку й у порядку передбачених законодавством, установленні юридичних фактів, або наданні інформації з питань, які входять у компетенцію виконавчого органу державної влади і включеним до реєстру державних послуг. [32]

Отже, державні послуги можуть носити характер юридично значимих дій, матеріально-речовинних й інформаційних дій. Зараз державні функції

об'єднані в 3 групи: група правовстановлюючих функцій; група правозастосовних функцій; група функцій по наданню державних послуг (державні публічні послуги) й управління державним майном. Функція розглядається як рішення органа виконавчої влади, яке тягне виникнення, зміну або припинення правовідносин або виникнення (передачу) документованої інформації (документа), не пов'язаних з безпосереднім зверненням (заявою) громадянина або організації.

За функціональним призначенням, державні послуги розділяються на матеріальні і соціально-культурні. Матеріальні послуги є задоволення матеріально-побутових потреб одержувача, соціально-культурні – інтелектуальних потреб, підтримку нормальної життєдіяльності одержувача.

Державні послуги надають органи влади, місцевого самоврядування, наділені відповідними повноваженнями; організації, уповноважені на це на підставі правового акту або договору про виконання робіт або надання послуг для державних потреб, наприклад, державні нотаріальні контори, органи РАГС, Пенсійний фонд т.ін.

Доцільність надання будь-якої державної послуги в рамках підвищення якості та ефективності взаємодії органів виконавчої влади і споживачів послуг варто оцінювати по відповідності або невідповідності наступним загальноновизнаним критеріям.

У таблиці 1.2 представлено критерії якості надання державних послуг

Табл. 1.2

Критерії якості надання державних послуг

Найменування критеріїв	Значення критеріїв для органів виконавчої влади і споживачів державних послуг
Підвищення	Характеризує збільшення обсягу

<p>продуктивності</p>	<p>виконуваних робіт при використанні нових впроваджених технологій (збільшення кількості надаваних державних послуг, збільшення кількості оброблюваних документів, збільшення обсягу даних, що надаються громадянам у відкритому доступі на офіційних сайтах та ін.)</p>
<p>Скорочення витрат</p>	<p>Кількісно характеризує відсоток зниження витрат державного органу, викликаний використанням нових впроваджених технологій надання державних послуг (наприклад, інформаційні системи, ІКТ-технології)</p>
<p>Скорочення часу виконання функцій надання державних послуг (міжвідомчий обмін даними, час проходження документів, прийняття рішень)</p>	<p>Характеризує скорочення витрат часу на надання державних послуг ОІВ, збільшення швидкості міжвідомчого взаємодії, збільшення швидкості документообігу, збільшення швидкості пошуку</p>

	необхідної для роботи інформації та ін.
--	---

Сприятливий розвиток сфери послуг багато в чому обумовлює рівноважний стан економіки, є передумовою єдиної економічної зростання і залежить від ефективного регулювання з боку держави.

Державні інститути, поєднуючи використання правових і економічних методів, домагаються балансу публічних і приватних інтересів, реалізують принцип справедливості в сфері виробництва і надання послуг

1.2 Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація

Сприятливий розвиток сфери послуг багато в чому залежить від ефективного регулювання з боку держави. Ринок державних послуг має специфіку, яка визначена особливостями даних послуг. З їх урахуванням формуються межі ринку, його суб'єктний склад і якісне наповнення економічних відносин, а також циклічний характер, зумовлений зростанням або зниженням економіки, добробуту одержувачів послуг, збільшенням або зменшенням їх потреб в державних послугах. Органи державної влади мають можливості впливу за допомогою несуттєвих зусиль і спрямованої реалізації політики у вузьких сферах отримати в результаті значні поліпшення станів всієї системи. Сфера надання державних послуг виступає саме цією точкою флуктуаційного впливу і набуває все більшу роль в оцінці функціонування органів державної влади, в вдосконаленні взаємодії зі споживачами послуг. Однак, вплив в сфері державних послуг може бути спрямований не тільки від органів влади, а й на них [18].

Державні послуги є основною й найбільш масовою формою взаємодії населення та органів державної влади (починаючи з прийому громадян і

закінчуючи реєстрацією прав на нерухоме майно). Розглядаючи категорію «державні послуги», з огляду на їх велику кількість та різноманіття, не можна не приділити уваги такому питанню, як їх класифікація. Приведення державних послуг в єдину систему - невід'ємне умова, що впливає на підвищення їх якості.

Класифікація дозволяє впорядкувати всю сукупність різнорідних послуг, що надаються державою. Це полегшує з'ясування поняття «державні послуги» як для громадян, які звертаються з таким проханням, так і органів державної влади, що безпосередньо надають ці послуги. Говорячи про класифікацію, слід відзначити, що поділ державних послуг на однорідні групи, на основі певних критеріїв вельми умовно, тому що всі вони, будучи елементами правового життя суспільства, взаємопов'язані.

Можна навести таку класифікацію державних послуг:

- організаційно-правовим статусом постачальника державних послуг;
- організаційно-правовим статусом споживача державних послуг;
- формі надання.

За організаційно-правовим статусом постачальника державних послуг виділяються наступні групи:

- послуги, що надаються споживачам державними органами;
- послуги, що надаються споживачам державними установами, які не є державними органами, але діяльність, що фінансується з коштів державного бюджету;
- послуги, що надаються споживачам приватними і державними організаціями, виграли тендер з державних закупівель на їх цільову реалізацію.

За організаційно-правовим статусом споживача державних послуг виділяються кілька груп:

- послуги, що надаються фізичним особам;
- послуги, що надаються юридичним особам;

За формою надання розрізняють послуги, що надаються:

- на паперовому носії;
- за допомогою інформаційно-комунікаційних засобів зв'язку;
- на електронному носії;
- в усній формі [3, с. 7].

Попри все розмаїття послуг, значимо щоб послуги надавалися на тому адміністративному рівні, який найближче до окремого індивіда. Так можна запропонувати і узагальнений варіант класифікації державних послуг в таблиці 1.3

Табл. 1.3

Узагальнений варіант класифікації державних послуг

Критерії	Вид послуги
За сферою надання	Публічні Громадські Адміністративні
За наявністю проміжного результату	Прості Складні
За змістом результату	Інформаційно-консультаційні Комунікаційні Фінансові
За умовами надання	Програмні Нормативно-правові
На підставі надання	Платні Безкоштовні
За зверненнями	Вимушені Добровільні
За кількістю отримання послуг	Індивідуальні Масові

Процес надання державних послуг необхідно розглядати в кілька стадій:

- прийняття заяви;
- виконання або розгляду і внесення рішення;
- видача результатів.

При цьому на будь-який з стадій є ймовірність відмови в послугі або повернення заяви. У разі відмови заявник позбавляється право на повторне звернення з цієї ж послуги, а в випадку повернення, у заявника є право на повторне звернення за цією послугою. Методика процесу надання державних послуг надає наступні процеси:

- надання державних послуг, що виконуються в момент звернення (реєстрація громадян за місцем проживання, видача довідок про несудимість);
- надання державних послуг, що вимагають певного часу (видача паспортів і посвідчень особи);
- надання державних послуг, пов'язаних з проведенням експертиз;
- особливі процеси надання послуг.

В процесі розгляду та аналізу класифікацій державних послуг було складено класифікацію, яка має суттєве теоретичне та практичне значення. В таблиці 1.4 пропонуємо класифікацію державних послуг.

Табл 1.4

Класифікація державних послуг

За наявності проміжного результату	Проста державна послуга	має на увазі однократне звернення до виконавчого органу державної влади з одержанням кінцевого результату
	Складна державна послуга	має на увазі множинне звернення до виконавчого органу (органів) державної влади з

		одержанням проміжних результатів, які мають самостійну цінність
За змістом результату	Інформаційно-консультаційна, комунікаційна, фінансова	має на увазі надання правозабезпечуючих документів
За умовами надання	Програмна, нормативно-правова	
За споживачами	Для громадян Для підприємців	Юридичні і фізичні особи

Разом з тим варто розрізняти елементарні державні послуги і композитні (міжвідомчі) державні послуги: [1, с. 32]

- елементарні державні послуги – послуги, затребувані громадянами, бізнесом або іншими відомствами, які реалізуються і надаються в рамках взаємодії з одним відомством. Прикладами таких послуг є, наприклад, видача свідоцтва про народження або загальногромадянський паспорт;

- композитні (міжвідомчі) державні послуги – послуги, які складаються з декількох елементарних послуг (тобто надаються різними відомствами).

Процес надання послуги можна розглянути як сукупність послідовних адміністративних процесів і процедур, за результатами яких заявник одержує благо, яке відповідає певним параметрам, що задовольняє його потреби. Подібні характеристики державних послуг і процесів їх надання закріплюються в нормативно правових актах – адміністративних регламентах надання державної послуги і стандартах державної послуги.

Адміністративний регламент надання державної послуги – нормативний правовий акт, який визначає терміни і послідовність дій або прийняття рішень органу виконавчої влади, які тягнуть за собою виникнення, зміну або припинення правовідносин, або виникнення (передачу) документованої інформації (документа) у зв'язку з безпосереднім зверненням

(заявою) громадянина або організації з метою реалізації їх прав, законних інтересів або виконання покладених на них обов'язків відповідно до законодавства України. Регламент – це сукупність правил, які визначають і регулюють процес діяльності організації, вимоги до порядку а і нормативів його здійснення. Процес – сукупність взаємозалежних або взаємодіючих видів діяльності, які перетворюють входи на виходи. Входи в процес звичайно є виходами інших процесів. Процеси в організації зазвичай плануються і проводяться в керованих умовах з метою додання цінності (наповнення їх цінностями).

Під процесом розуміється сукупність дій, що характеризується наступними атрибутами:

- наявністю специфічної мети;
- виконанням дій групами людей при участі інших об'єктів (формальні правила, інформаційні технології, якісь фізичні пристрої);
- рольовими функціями;
- операціями (кроками) і послідовністю їх виконання:
виконання операцій у формі спільної роботи і скоординованих кроків;
- відповідальністю;
- необхідне використання ресурсів;
- входом і виходом всіх процесів (дані й інформація, продукти);
- потоком інформації;
- виконанням дій над будь-якими об'єктами (фізичними і абстрактними).

Державні послуги повинні бути універсальні для всіх верств населення, а технологічний процес не повинен створювати бар'єрів з їх надання. В цілому, для пострадянських країн, вдосконалення надання державних послуг є новим напрямком державної політики, що і пояснює складність реалізації.

1.3 Нормативно-правові основи надання державних послуг

Сьогодні в Україні надання державних послуг реалізується на основі Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI.

Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (Загальні положення) – державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету [26].

Важливою складовою державних послуг є адміністративні послуги.

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо). Завданням цієї Концепції є визначення принципів та напрямів подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері адміністративних послуг.

Нормативне визначення дозволяє виділити наступні риси надання державних послуг:

- здійснення державної функції;
- державні послуги надаються у встановлених законами галузях – освіті, охороні здоров'я, соціальної та ін.;
- вартість послуг регулюється державою (безоплатно або за державними розцінками), тобто вони не підпорядковані законам ринку;
- суб'єкти надання державних послуг – органи державної влади, підвідомчі їм державні установи або інші організації;
- суб'єкти одержання державних послуг – громадяни і організації [10, с. 14].

Регулюючі відносини нормативні основи, що виникають у зв'язку з наданням державних послуг уповноваженими суб'єктами державного управління передбачають ряд досить важливих позицій, що визначають

специфіку правового регулювання відносин у зв'язку з наданням державних послуг, у тому числі:

- формується свій понятійний апарат, що включає визначення понять «державна послуга», «заявник», «адміністративний регламент», «багатофункціональний центр надання послуг», «надання послуг в електронній формі», «портал послуг»;

- охоплюється рівень надання послуг;

- визначаються основи юридичного змісту правовідносин, що виникають між заявником і продуцентом адміністративної послуги;

- визначаються загальні вимоги до надання державних послуг, у тому числі вимоги до взаємодії з заявником при наданні послуг, до стягування з заявника плати за надання послуг, до стягування з заявника плати за надання послуг, які є необхідними і обов'язковими для надання послуг, до організації надання послуг в електронній формі, а також обов'язковість включення слуг відповідно до відповідних реєстрів;

- визначається порядок розробки та прийняття, а також структура адміністративного регламенту надання державних послуг. Крім того, нормативне закріплення отримали уявлення про стандарт адміністративної послуги;

- регламентуються питання надання послуг в багатофункціональних центрах;

- регламентується порядок і особливості надання послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій;

- регламентується організація діяльності з випуску, видачі та обслуговування універсальних електронних карт [26].

Адміністративний регламент надання державних послуг в своїй структурі має відображати ряд позицій, в тому числі:

- встановлювати терміни і послідовність адміністративних процедур і адміністративних дій та / або прийняття рішень федерального органу виконавчої влади;

- встановлювати порядок взаємодії між його структурними підрозділами і посадовими особами, а також взаємодія федерального органу виконавчої влади з фізичними або юридичними особами (заявниками), іншими органами державної влади та місцевого самоврядування, а також установами та організаціями при наданні адміністративної послуги;

- встановлювати порядок надання державної послуги;

- встановлювати стандарт надання державній або муніципальній послуги;

- демонструвати зв'язок між адміністративними процедурами та адміністративними діями і / або прийнятими рішеннями федерального органу виконавчої влади і виникненням, зміною або припиненням правовідносин або виникненням (передачею) документованої інформації (документа).

Отже, розвиток системи надання державних (адміністративних) послуг, забезпечення належної якості їх надання потребує розроблення законодавства у цій сфері.

РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ВІДДІЛЕННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ

2.1 Аналіз діяльності Головного управління Пенсійного Фонду України

Пенсійний фонд України здійснює свою діяльність на підставі Положення про Пенсійний Фонд, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 р. № 280.

Пенсійний фонд України у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України та іншими актами законодавства [18].

На таблиці 2.1 представлено основні завдання Пенсійного фонду України.

Табл. 2.1

Завдання Пенсійного фонду України

1.	Реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення	Ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню
2.	Внесення пропозицій Міністрові соціальної політики щодо забезпечення формування державної політики із зазначених питань	
3.	Узагальнення практики	Розробка пропозиції щодо

	застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції	вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України
4.	Здійснення керівництва та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного страхування	
5.	Аналіз ситуації у сфері пенсійного забезпечення	Проведення щорічних актуарних розрахунків фінансового стану системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування
6.	Розробка проекту бюджету Пенсійного фонду України та подає його Міністрові соціальної політики для внесення в установленому порядку на розгляд Кабінетові Міністрів України	Складання звіту про виконання бюджету Пенсійного фонду України
7.	Координація та контроль роботи територіальних органів	- забезпечення організаціями незалежно від форми власності та громадянами України, вимог актів законодавства про пенсійне забезпечення; - забезпечення надходжень від сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування, інших коштів

8.	Ведення реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування	Підпункт 5 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 307 від 25.04.2018}
9.	Контроль за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України	Виплати пенсій та щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці
10.	Організація професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників Пенсійного фонду України	Поширення прогресивних форм і методів роботи
11.	Здійснення міжнародного співробітництва	Виконання зобов'язань, узятих за міжнародними договорами України з питань, що належать до його компетенції
12.	Здійснення розгляду звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю Пенсійного фонду України	
13.	Здійснення добору кадрів в апарат Пенсійного фонду України	Перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців апарату
14.	Організація ведення діловодства та архіву відповідно до встановлених правил [19]	

На рис. 2.1 представлено структуру територіальних органів Пенсійного фонду України. До неї входять: Централізовані головні управління, що розгалужуються на сервісні центри та віддалені робочі місця;

нецентралізовані головні управління, що поділяються на об'єднані управління та віддалені робочі місця фахівців фонду.

Рис. 2.1



Рис. 2.1 Структура територіальних органів Пенсійного фонду України

Діяльність Пенсійного фонду України представлена такими показниками: рівень виплат пенсіонерам та пенсійні виплати, платники ЄСВ та застраховані особи, детінізація зарплати та легалізація зайнятості, виконання бюджету Пенсійного фонду України, організація пенсійного забезпечення, обслуговування та розгляду звернень громадян, впровадження та розвиток сучасних інформаційних технологій, робота внутрішнього аудиту, контрольно-перевірочна робота, антикорупційні заходи, правова робота, оптимізація структури і чисельності працівників органів Пенсійного фонду, професійна підготовка персоналу [19].

2.2 Характеристика надання державних послуг Пенсійним фондом України громадянам похилого віку

Особи похилого віку – це досить великий прошарок сучасного суспільства. Люди зрілого віку, в професійному плані висококваліфіковані спеціалісти і робітники, професіонали своєї справи в різних сферах економіки і народного господарства, з чіткою усталеної громадської і громадянською позицією, соціально зрілі і вносять активний трудовий внесок в розвиток нашої країни. Складання соціального портрету одержувачів державних послуг, що надаються Пенсійним фондом України, дозволить виявити потреби громадян похилого віку в державних послугах в зв'язку з присвоєнням їм статусу особи передпенсійного віку. Для цього необхідно проаналізувати таку статистичну інформацію: про вікову структуру населення України, чисельності працездатного населення в Україні, про кількість громадян, що беруть участь у трудовій діяльності, включаючи чисельність конкретних вікових груп. Підвищення меж пенсійного віку, загострює соціально-економічні проблеми для осіб похилого віку:

1. Відбувається дестабілізація ситуації на ринку праці: при нинішній кількості робочих місць збільшується кількість працівників – на ринок приходять молодь, а старше покоління не може звільнити трудову нішу.

2. Підвищуються ризики порушення трудового законодавства щодо осіб похилого віку. Посилення вікової дискримінації при прийомі на роботу і кар'єрному просуванні.

Надання державних послуг Пенсійним фондом України – новий етап розвитку взаємодії держави і суспільства. При наданні державних послуг Пенсійним фондом України важливо виявляти потреби громадян похилого віку. Потреби громадян похилого віку – це потреби, що вимагають задоволення. [1, с. 32].

Поняття потреби в роботах вчених зустрічається в декількох контекстах:

- 1) потреби отримувачів послуг як потреби в якому-небудь благові (матеріальне і т.ін.), яке може бути результатом конкретної послуги,

- 2) потреби отримувачів послуг, що виникають в процесі отримання послуги, потреби в отриманні послуг як похідні від визначення форм, обсягів, термінів і т.ін., необхідних для задоволення потреб населення в певній послугі.

Для громадян старшого віку на перше місце серед їх потреб, що виникають в ході отримання послуги, виходить консультаційна допомога – в роз'ясненні змісту документів, в заповненні бланків, зборі пакету документів і т.ін.

Механізм надання державних послуг Пенсійного фонду України – упорядкована система діяльності фонду, спрямована на надання державних послуг громадянам похилого віку.

Механізм вдосконалення державних послуг громадянам похилого віку –упорядкована система дій, спрямованих на поліпшення властивостей діючої системи, результатом яких є підвищення якості послуг.

Державні послуги громадянам похилого віку надаються в різних відомствах і державних установах Пенсійного фонду України за різними підставами у зв'язку з потребами літнього громадянина, що виникають на різних етапах його життя.

На рис 2.2 представлено перелік послуг, що надаються Пенсійним фондом України.

Рис. 2.2

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ФОНДУ			ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ФОНДУ		
	Назва послуги	Де можна отримати		Назва послуги	Де можна отримати
	КОНСУЛЬТАЦІЯ ГРОМАДЯН З ПИТАНЬ ПЕНСІЙНОГО ЗАКОНОДАВСТВА	» Пенсійний фонд України » Головні управління » Місцеві управління » Віддалені робочі місця* » WEB-портал Фонду		ПРИЗНАЧЕННЯ ПЕНСІЇ ЗА ОСОБЛИВІ ЗАСЛУГИ ПЕРЕД УКРАЇНОЮ	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця – подання заяви
	НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ З РЕЄСТРУ ЗАСТРАХОВАНИХ ОСІБ ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРУ ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВОГО ДЕРЖАВНОГО СОЦІАЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ	» Місцеві управління » WEB-портал Фонду – подання заяви на оформлення довідки		ВСТАНОВЛЕННЯ НАДБАВОК, ПІДВИЩЕНЬ, ДОДАТКОВОЇ ПЕНСІЇ, ІНДЕКСАЦІЇ ТА ІНШИХ ДОПЛАТ ДО ПЕНСІЙ, ВСТАНОВЛЕНИХ ЗАКОНОДАВСТВОМ	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця – подання заяви
	ПРИЗНАЧЕННЯ ПЕНСІЇ	» Місцеві управління » WEB-портал Фонду – подання заяви		ВИДАЧА ПЕНСІЙНИХ ПОСВІДЧЕНЬ (у тому числі ЕЛЕКТРОННИХ ПЕНСІЙНИХ ПОСВІДЧЕНЬ)	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця » WEB-портал Фонду – заповнення анкети
	ПЕРЕРАХУНОК ПЕНСІЇ	» Місцеві управління » WEB-портал Фонду – подання заяви		ПІДТВЕРДЖЕННЯ НА КОМІСІЇ СТАЖУ РОБОТИ НА ПОСАДАХ, ЩО ДАЮТЬ ПРАВО НА ПРИЗНАЧЕННЯ ПЕНСІЇ НА ПІЛЬГОВИХ УМОВАХ АБО ЗА ВІСЛУГУ РОКІВ	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця – подання заяви

* Віддалені робочі місця, обладнані поза межами територіальних управлінь Фонду в ОТГ (об'єднана територіальна громада), ЦНАП (центр надання адміністративних послуг), в агентських пунктах.

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ФОНДУ		
	Назва послуги	Де можна отримати
	ЗМІНА СПОСОБУ ВИПЛАТИ ПЕНСІЇ	» Місцеві управління » Установи банків – любиме місце на перехресній виплаті пенсії через банк
	ВИПЛАТА НЕДОТРИМАНОЇ ПЕНСІЇ	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця – любиме місце
	ПЕРЕВЕДЕННЯ ПЕНСІЙНОЇ ВИПЛАТИ ЗА НОВИМ МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ	» Місцеві управління
	ВИДАЧА ДОВІДОК ПРО РОЗМІР ПЕНСІЇ, ПРО ПЕРЕБУВАННЯ НА ОБЛІКУ	» Місцеві управління » МІЕВ-портал Фонду – любиме місце на оформлення довідки
	ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПОХОВАННЯ	» Місцеві управління

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ФОНДУ		
	Назва послуги	Де можна отримати
	НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННОМУ ВИГЛЯДІ	» В будь-який момент доступу до мережі Інтернет на домашньому ДДП або іншому гад- жеті, отримавши за адресою наказ реєстрації в управлінні Пенсійного фонду
	НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО УМОВИ, ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ, ПЕРЕРАХУНКУ, ВИПЛАТИ ПЕНСІЇ, СПЛАТУ ОБОВ'ЯЗКОВИХ ПЛАТЕЖІВ	» Пенсійний фонд України » Місцеві управління » Місцеві управління » Віддалені робочі місця » МІЕВ-портал Фонду
	ПРАВОВА ОЦІНКА ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ ПРИЗНАЧЕННЯ (ПЕРЕРАХУНКУ ПЕНСІЇ)	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця
	РОЗГЛЯД ЗАЯВ ВІД ОСІБ ВІДПОВІДНО ДО ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»	» Пенсійний фонд України » Місцеві управління » Місцеві управління » Віддалені робочі місця » МІЕВ-портал Фонду
	ПОНОВЛЕННЯ ВИПЛАТИ ПЕНСІЇ	» Місцеві управління » Віддалені робочі місця – любиме місце

Рис. 2.2 Перелік послуг, що надаються Пенсійним фондом України

Програмні та технічні засоби, розроблені для прийому та обслуговування громадян пенсійного віку, дозволяють виконувати роботу з прийому громадян з будь-якого робочого місця. Дані комплекси дозволяють автоматизувати процес прийому громадян з усіх питань, що належать до компетенції Пенсійного фонду України, наприклад, з питань виплати та доставки пенсій, персоналізованого обліку та видачі довідок [19].

Адміністративний регламент надання державної послуги, в цілому, це нормативно-правовий акт, що встановлює строки і послідовність адміністративних процедур і адміністративних дій, здійснюваних за запитом фізичної або юридичної особи в межах, встановлених нормативними правовими актами держави. Відповідно до розроблених Пенсійним фондом України процедур надання державних послуг, визначається порядок надання управліннями (відділами) Пенсійного фонду України адміністративної послуги з прийому і реєстрації заяв громадян про встановлення і виплати їм пенсій.

Для підвищення можливості працевлаштування або збереження колишнього робочого місця в літньому віці, Державна служба зайнятості організовує підбір програм для навчання таких громадян. Послуга надається в окресленому порядку при особистому зверненні особи, що має підтверджений статус особа пенсійного віку.

2.3 Аналіз соціальних потреб громадян похилого віку

Для вивчення потреб громадян похилого віку проведено аналіз вторинних даних, отриманих з опитування 418 чоловік у віці від 50 до 72 років (відповідно до статистики Пенсійного фонду України).

Потреба в зайнятості. Продовження трудової діяльності осіб похилого віку багато в чому залежить від того, до якої конкретної галузі вони працюють. В Україні основними галузями, де продовжують працювати в основному особи похилого віку, є металургійна, вища освіта і наука, медицина.

У загальній структурі зайнятості чисельність працівників серед чоловіків 60 років і старше, в середньому в 2,6 рази нижче, ніж чисельність зайнятих чоловіків у віці 35-39 років. Чисельність працюючих жінок у віці 35-39 років в 1,5 рази перевищує чисельність зайнятих жінок у віці 55-59 років.

Українські роботодавці в даний час не зацікавлені в прийомі на роботу осіб похилого віку. З огляду на, що в Україні зберігається переважання ейджизму, заходи кримінального переслідування, можливо, не посприяють виключенню даного чинника з українського ринку праці. Необхідно приймати заходи, спрямовані на позитивну характеристику осіб похилого віку та підвищення їх конкурентоспроможності в тому числі і прищеплюючи роботодавцям стійкої думки про гідності літніх осіб. Проте, самі Респонденти досить високо оцінюють свій професійний потенціал. Середня оцінка професійного потенціалу респондентами по 10 бальній шкалі становить 7,5 балів, при цьому часто зустрічається оцінка в 8 балів). 76,4% респондентів оцінюють свій професійний потенціал в 7 і більше балів. І тільки у 8,9% респондентів оцінка менше 5 балів (від 1 до 4). Вище оцінка професійного потенціалу у чоловіків в порівнянні з жінками: 84,7% відповіли

чоловіків оцінюють професійний потенціал на 7 балів і 71,8% жінки. Найбільш високо свій професійний потенціал оцінюють люди з більш високим рівнем освіти.

Розподіл професійного потенціалу респондентів представлено в таблиці 2.2.

Табл. 2.2

Розподіл професійного потенціалу респондентів

Рівень освіти респондентів (%)						
Середня загальна освіта	Повна середня загальна освіта	Професійно-технічна освіта	Неповна вища освіта	Вища освіта	Кілька вищих освіт	Наукова ступінь
50	57	162	75	48	24	86

Висока самооцінка професійного потенціалу є значущим критерієм, що дозволяє робити висновок про те, наскільки літня людина приймає себе в новій для нього соціальної ролі («працюючий пенсіонер»). Позитивний результат прийняття себе – це значимий етап в процесі успішної соціально-професійної адаптації [18].

Після виходу на пенсію 56,5% респондентів продовжують працювати на тій же роботі, що і до настання пенсійного віку. Продовження трудової діяльності справляє позитивний вплив на соціальне самопочуття людей похилого віку, сприяє збереженню соціальних ролей (у трудовій, сімейній сферах), збереженню значимості в сім'ї, сприяє подоланню кризи пізнього віку. Результати опитування, представлені в таблиці 2.3., дозволяють виявити мотиви продовження трудової зайнятості громадян похилого віку. Поряд з матеріальними мотивами респонденти значне місце приділяють соціальним мотивами, в тому числі потрібності і значущості в сім'ї, трудовому колективі,

професійного спілкування, можливості передачі досвіду працівникам інших вікових груп.

Табл. 2.3

Мотиви продовження трудової діяльності

Мотиви продовження трудової діяльності	Відповіді респондентів(%)
Забезпечити матеріальне становище	50
Зберегти відчуття потрібності і значущості (в родині, трудовому колективі)	22.6
Зберегти професійне спілкування	13.2
Передати досвід молодшим колегам	7.9
Не планую працювати	6.0
Інше	0.3

Потреба в безперервній освіті. Близько 76% українців вважають перенавчання в старшому віці дуже ефективним. А більше 81% готові самі при необхідності пройти перенавчання, коли досягнуть пенсійного віку. Такими є результати опитування, проведеного Пенсійним фондом України. Більшість опитаних (54,7%) очікувано повідомили, що перенавчатися в похилому віці готові заради перспективи працевлаштуватися і щось заробляти. Але є й інші причини. Так, близько 28% хотіли б отримати, нарешті, ту спеціальність, в якій бачать своє покликання або до якої відчують інтерес. Біля 17% хотіли б отримати більш престижну роботу з великим доходом. 39,2% респондентів згодні з думкою, що в сучасній Україні громадяни пенсійного віку виключені з освітнього простору, що заклади вищої освіти, коледжі, центри додаткової професійної освіти не готові навчати громадян цього віку. Проте, 36,5% респондентів готові вчитися на курсах підвищення кваліфікації, а 41,1% респондентів готові відвідувати профорієнтаційні заняття для громадян похилого віку.

Потреба в отриманні державних послуг. Саме надання державних послуг дозволяє виконавчим органам влади, а також підвідомчих їм державним організаціям, іншим типам організацій, які отримують державне замовлення, задовольняти життєво необхідні потреби громадян, реалізовувати маркетингову модель державного управління і здійснювати принципово нову функцію, а саме, сервісної держави. Перевага такої моделі полягає в тому, що право громадян на задоволення суспільних потреб за допомогою послуг є не абстрактною можливістю, а домаганням, гарантованим і закріпленим законами. Результатом отримання державних послуг завжди є отримання громадянами та організаціями певних вигід, а також задоволення відповідних потреб. Соціальна взаємодія держави і населення в процесі виробництва і споживання державних послуг неминуче супроводжується психо-емоційними враженнями і переживаннями індивідів-споживачів цих услуг. Факторами, що впливають на потреби, є: попередній досвід, що включає досвід отримання подібних послуг; думки навколишній - колег, сім'ї, а також засобів масової інформації, в більшій мірі реклами; світогляд і сприйняття світу, тобто відношення заявника до державного управління в цілому, а також до персоналу, що надає державні послуги.

Створення умов, що дозволяють вести безперервну контрольну діяльність за наданням державних послуг, що надаються Пенсійним фондом України, громадянам похилого віку дозволяє підтримувати якість послуг, що надаються на високому рівні у відповідність до потреб осіб похилого віку. Низькій рівень інформованості громадян про можливості навчання за державними програмами не дозволяє громадянам похилого віку своєчасно пройти перенавчання і мати перевагу на ринку праці.

РОЗДІЛ 3 МЕХАНІЗМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ПЕНСІЙНИМ ФОНДОМ

3.1 Удосконалення процесу надання державних послуг для громадян похилого віку

Наслідки змін в пенсійній системі носять різноплановий характер: збільшення середнього віку трудящих, скорочення пропозиції робочої сили на ринку праці, збільшення навантаження на працездатне населення і соціальну інфраструктуру, зростання витрат бюджету країни і регіонів на соціальне забезпечення людей похилого віку, зміна ціннісних установок суспільства і т. ін. [37].

Для більш детального розгляду та спроби удосконалити процес надання державних послуг громадянам-пенсіонерам пропонуємо скласти так званий «соціальний портрет» громадянина похилого віку.

В таблиці 3.1 представлені компоненти, елементи та ознаки, що дозволяють скласти соціальний портрет похилого громадянина

Табл. 3.1

Компоненти, елементи та ознаки соціального портрету похилого
громадянина

Компонент	Елемент	Ознака
Професійно-кваліфікаційний	Рівень освіти	Середня, професійна, вища
	Професійна мобільність	Низька, висока
	Рівень кваліфікації	Низький, середній, високий
Психофізіологічний	Вік	Працездатний, передпенсійний,

		пенсійний
	Рівень здоров'я	Низький, середній, високий
	Тип мотивації	Вимушена, внутрішня, економічна
	Професійна компетенція	Низька, середня, висока

Рівень освіти. Попередні підвищення пенсійного віку умови не створювали необхідності в осіб похилого віку вчитися інвестувати свій час, ресурси, увагу і волю. Різкий перехід до нової пенсійної реформи, спрямованої на підвищення пенсійного віку, не дозволив особам, що наближається до зрілого віку, зорієнтуватися в ситуації, що склалася і підготувати себе до майбутніх змін. Відсутність здібності та вміння добиватися успіхів в трудовій сфері не дозволяє в рівній мірі на загальних умовах конкурувати на ринку праці з іншими учасниками.

Рівень кваліфікації. Близько 20% пенсіонерів є економічно активними на ринку праці є висококваліфікованими діючими спеціалістами³⁹. Однак, на питання: «До якої професійної групи на даний момент Ви можете себе віднести?» 53% опитуваних вважають себе висококваліфікованими робітниками, 27% респондентів відносять себе до групи середньокваліфікованої, 20% - до нізкокваліфіційованими⁴⁰. Оцінка кваліфікації залежить від сфери зайнятості.

В умовах високої конкуренції за робочі місця в цифрову економіку роботодавці віддають перевагу працівникам, готовим до високої інтенсивності праці, екстремим змінам трудового графіка, мобільності і ненормованого робочого дня. Вважається, що це менш прийнятно для «вікових» кандидатів, з урахуванням чинника здоров'я.

Професійна мобільність – це безперервний соціальний перехід з одного шару в інший, зупинка якого неможлива. Результати питання «Чи

готові Ви до підвищення професійної мобільності?» показали, що лише 15% респондентів представляють можливості своєї професійної та соціальної реалізації в передпенсійному віці. 39% опитаних готові до зміни професійної діяльності, перекваліфікації та навчання, решта 46% вирішили присвятити себе сім'ї. Професійна мобільність низька.

Вік. На українському ринку праці поширена дискримінація при прийомі на роботу за віком, і, незважаючи на незаконність подібної практики, багато вакансії містять вікові обмеження, а резюме людей передпенсійного віку розглядається тільки до графі «вік». Одним з обмежень на ринку праці є той факт, що роботодавці воліють співробітників молодого віку в умовах злиття або поглинання компаній, так як саме ця категорія працівників не обтяжена професійним досвідом і, відповідно, більш гнучка в умовах змін (інновацій).

Працівники похилого віку, конкуруючи з молодими фахівцями, поступаються за показниками трудової активності, емоційної стійкості і потребують державної підтримки. Ще одним ключовим фактором, який характеризує ринок праці України, є ейджизм, упереджене ставлення роботодавців до найму на роботу працівників старшого віку.

Для удосконалення надання літнім громадянам державних послуг Пенсійним фондом України необхідно виявляти потреби громадян похилого віку. Програмні та технічні засоби, розроблені для прийому та обслуговування громадян пенсійного віку, дозволяють виконувати роботу з прийому громадян з будь-якого робочого місця. Для зручності і швидкості обслуговування громадян застосовуються такі комплекси, як ПЕП «Портал електронних послуг». За допомогою даного програмного забезпечення створюється єдиний підхід до обслуговування в Пенсійному фонді України на всій території України. Даний комплекс дозволяє автоматизувати процес прийому громадян з усіх питань, що належать до компетенції Пенсійного фонду, наприклад, з питань виплати та доставки пенсій, персоніфікованого обліку та ін.

Для реалізації удосконалення надання державних послуг Пенсійним фондом України необхідно вжити таких заходів як:

- укласти угоди з роботодавцями та органами зайнятості,
- організувати систему інформування громадян про наявність у них даного статусу,
- доопрацювати програмно-технічні комплекси Пенсійного фонду для надання статусу особам, які мають підстави для дострокового призначення пенсії,
- організувати інформаційно-роз'яснювальну роботу про пільги, передбачені особам, наділеним статусом пенсіонера.

Також, можна запропонувати організаційні та техніко-технологічні заходи щодо основних напрямів розвитку клієнтоорієнтованості:

1) Для організації взаємодії Пенсійного фонду України і роботодавців в області своєчасного надання документів застрахованих осіб в електронному вигляді для призначення пенсії:

- внесення до чинного пенсійного законодавства норм, що передбачають можливість звернення громадян до територіальних органів Пенсійного фонду через свого роботодавця,

- підготовка рекомендацій щодо організації роботи в форматі електронного документообігу Пенсійного фонду і роботодавців при виборі громадянином даної форми взаємодії з Пенсійним фондом України,

- укладання угод з ключовими роботодавцями регіону.

2) Для організації проведення завчасної роботи з перевірки документів осіб, що виходять на пенсію:

- формування положень типової інструкції проведення завчасної роботи,

- розширення можливостей програмно-технічних комплексів,

- укладання угод для міжвідомчої взаємодії з метою виявлення осіб, які планують вихід на страхову пенсію по старості, які перебувають на обліку в державних установах,

- розробка алгоритму формування міжрегіональних списків осіб пенсійного віку,

3) Для організації попереднього запису на прийом до територіальних органів Пенсійного фонду України:

- розробка програмного комплексу попереднім записом на прийом і попереднього замовлення довідок та документів,

- підготовка інструкцій та інформаційних матеріалів для фахівців територіальних органів ПФР,

- відкриття «гарячої лінії» з питань пенсійного забезпечення .

4) Для розвитку системи інформування громадян:

- впровадження в промислову експлуатацію сервісу «Особистий кабінет осіб»,

- розміщення в територіальних органах Пенсійного фонду терміналів самообслуговування, підготовка типових питань і відповідей для інформування застрахованих осіб на офіційних сторінках в соціальних мережах.

5) Для оптимізації роботи з прийому громадян:

- доповнення чинного законодавства нормами, що дозволяють використовувати відомості персоніфікованого обліку,

- підготовка рекомендацій про технології прийому документів,

- підготовка рекомендацій по стандарту прийому громадян, – надання розмежування доступу до баз даних фахівців територіальних управлінь, – забезпечення аудіо та відеозаписи прийому громадян в клієнтських службах,

- установка стаціонарного обладнання, що дозволяє оцінити якість обслуговування.

б) Для отримання державних послуг Пенсійного фонду України в електронному вигляді:

- розробка порядку для надання нових державних послуг в електронному вигляді з використанням Єдиного порталу державних послуг,

- організація роботи по обробці результатів, отриманих в рамках міжвідомчої взаємодії. Створення сприятливих умов для реалізації прав громадян на пенсійне забезпечення є основою побудови системи клієнтоорієнтованої системи Пенсійного фонду України.

Реалізація даних заходів сприяє підвищенню якості обслуговування громадян похилого віку та впливає на рівень задоволеності громадян при отриманні державних послуг Пенсійним фондом.

З огляду на те, що провідною потребою в рамках надання державних послуг Пенсійним фондом України є консультування, то для підвищення якості надання державних послуг необхідно:

- визначати рівень професійної підготовки і кваліфікації, теоретичних знань фахівців, що надають державні послуги та вміння застосовувати їх на практиці,

- підвищити рівень дотримання професійної етики поведінки,

- звернути увагу на загальну і профільюючу підготовку персоналу,

- забезпечити у вільному доступі розміщення інформаційних матеріалів для фахівців ;

- консультувати споживачів державних послуг про зручності надання адміністративної послуги в електронному вигляді.

З іншого боку, особливо важливо розробляти форми заяв та документів, що дозволяють знизити кількість взаємодій громадян похилого віку з посадовими особами.

Громадяни похилого віку, які не досягли пенсійного віку, встановленого статтею 26 Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», у разі їх реєстрації в установленому порядку як безробітних мають право на матеріальне забезпечення та соціальні послуги на випадок безробіття за рахунок коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття [26].

Підприємства у необхідних випадках забезпечують професійну переорієнтацію і перепідготовку працівників передпенсійного і похилого віку, включаючи навчання за їх бажанням нових професій з урахуванням адаптаційних і вікових можливостей цих осіб.

Адміністративний регламент надання Пенсійним фондом України адміністративної послуги з інформування громадян про віднесення до категорії громадян передпенсійного віку.

Для реалізації нової функції Пенсійного фонду України необхідно вжити таких заходів як:

- 1) Укласти угоди з роботодавцями та органами зайнятості населення.
- 2) Організувати систему інформування громадян про наявність у них даного статусу.
- 3) Доопрацювати програмно-технічні комплекси Пенсійного фонду для надання статусу особам, які мають підстави для дострокового призначення пенсії.
- 4) Організувати інформаційно-роз'яснювальну роботу про пільги, передбачені літнім особам, наділеним статусом предпенсіонера.

Чітка регламентація надання державних Пенсійним фондом України дозволяє надавати послуги громадянам похилого віку з урахуванням єдиної практики та підходів якісно і у встановлені законом терміни. Зміна законодавства, тягне розширення потреб осіб похилого віку, вимагає пошуку нових рішень, спрямованих на поліпшення якості послуг, що надаються, способів отримання і надання інформації, доопрацювання сервісів надання державних послуг в електронному вигляді і поліпшення показників програмних технічних комплексів Пенсійного фонду України.

Підвищення меж пенсійного віку, загострює соціально-економічні проблеми для осіб похилого віку:

1. Відбувається дестабілізація ситуації на ринку праці: при нинішній кількості робочих місць збільшується кількість працівників - на ринок приходять молодь, а старше покоління не може звільнити трудову нішу.

2. Підвищуються ризики порушення трудового законодавства щодо осіб похилого віку. Посилення вікової дискримінації при прийомі на роботу і кар'єрному просуванні.

3. Відзначається збільшення населення старше працездатного віку, як тенденції, характерної нині для України.

Одночасно зі збільшенням чисельності осіб похилого віку, в Україні прогнозується скорочення чисельності населення працездатного віку, що може негативно вплинути на стан ринку праці.

Таке зростання може пояснити в цілому зміна динаміки доходів населення нижче прожиткового мінімуму або доходів нижче середнього рівня.

ВИСНОВКИ

Сфера державних послуг на сучасному етапі розвитку держави стає об'єднуючим фактором міжгалузевої взаємодії, що призводить до виникнення нових форм державного управління та регулювання економічних процесів. Пряме державне регулювання у поєднанні з ринковим механізмом обумовлює ефективне виробництво державних послуг, посилення впливу позитивних екстерналій, а також підтримання економічно обґрунтованих витрат, що забезпечують цілі соціальної політики, скорочення негативного впливу на економіку негативних зовнішніх ефектів процесу надання послуг.

Використовуючи різні методи оцінювання, аналіз державної установи, дозволять нам зрозуміти наскільки ефективно відбувається управлінська діяльність в установі. Отже, важливим фактором підвищення якості послуг в економічному відношенні є економія на масштабах в процесі надання послуг, яка дозволяє кошти, що були зекономлені направляти на розвиток інфраструктури надання послуг, технічне оснащення даного процесу.

Масштаб в процесі надання державних послуг можна характеризувати як довготривалий стійкий рівень випуску даних послуг. Практично в будь-якому вигляді робіт, в тому числі і в наданні послуг, існує тенденція до зниження величини витрат у міру зростання обсягів виробництва.

Дослідження проведені в магістерській роботі доводять про актуальність роботи і дають нам можливість зробити наступні висновки:

1. Розглянуто сутність та поняття державних послуг
2. Проаналізовано нормативно-правові основи надання державних послуг
3. Представлено класифікацію державних послуг в системі державного управління,
4. Охарактеризовано діяльність Пенсійного Фонду України
5. Проаналізовано процес надання послуг відповідно до соціальних потреб громадян похилого віку

6. Надано та охарактеризовано соціальний портрет громадянина похилого віку

7. Виявлено шляхи удосконалення процесу міжвідомчої взаємодії при наданні державних послуг для громадян похилого віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять // Юридична Україна — №7, 2007. — С. 25—29.
2. Буренко Т.О. Проблеми формування системи державних адміністративних послуг в умовах демократичного врядування / Т.О. Буренко// Демократичне врядування: наука, освіта, практика. — К., 2009. — Т. 3. — С. 188—189.
3. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги - важлива складова державних та муніципальних послуг / Н. В. Васильєва // Упр. сучас. містом. - 2009. - № 1-4/1-12 (33-36). - С. 12-18.
4. Васильєва Н. В. Законодавча основа надання адміністративних послуг / Н. В. Васильєва // Упр. сучас. містом. - 2010. - № 1-4/1-12(37-40). - С. 17-23.
5. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів/ І.Голосніченко // Право України.-2003.-№10.-С.120
6. Hluhov I.N. Formation of the mechanism of provision of public services. Тези V Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти», ХДУ, м. Херсон, 2020 р., С. 31-34.
7. Державний класифікатор України. Класифікатор відходів ДК 005-96 : Наказ Держстандарту України : від 29.02.1996 № 89.
8. Закон України «Про надання адміністративних послуг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://ips.ligazakon.net/document/KF7A3005>
9. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади [Текст] / О. В. Карпенко. — К. : АМУ, 2014. — 408 с.

10. Коліушко І.Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Монографія. — К.: Факт, 2002. — С. 107.
11. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [Електронний ресурс]. — Режим доступу <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>
12. Концепція проекту Закону України «Про адміністративні послуги»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 червня 2009 р. № 682-р.
13. Конституція України // Офіційний вісник України від 01.10.2010 р., № 72/1. - Спеціальний випуск.- стор. 15
14. Космідайло І. В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація / Космідайло І. В. // Ефективна економіка [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1250>
15. Куц Ю. О. Проблемне поле державного управління: концептуальна демаркація / Ю. О. Куц // Публічне управління: теорія та практика. — 2011. — № 1. — С. 3–10.
16. Методика підготовки інформації про державні послуги / Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку: [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://www.ssmsc.gov.ua>:
17. Науково-практичний коментар до Закону України "Про адміністративні послуги". — К.: ФОП Москаленко О.М., 2013. — 391 с.
18. Пасічник М. В. Новий публічний менеджмент: використання ринкових механізмів у врядуванні / М. В. Пасічник // Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський контекст : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., Дніпропетровськ, 15-16 трав. 2009 р. ; за заг. ред. С. М. Серьогіна. - Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2009. - С. 71-72.
19. Пенсійний фонд України. Офіційна веб-сторінка [Електронний ресурс]. — Режим доступу <https://www.pfu.gov.ua/sm/126095-vidkryti-do-kliyentiv>

20. Положення про Пенсійний Фонд України [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.pfu.gov.ua/1394-postanova-kabinetu-ministriv-ukrayin/>
21. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf
22. Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців / Закон України від 15.05.2003 № 755-IV: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
23. Про звернення громадян / Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>
24. Про ліцензування окремих видів господарської діяльності / Закон України від 01.06.2000 № 1775-III: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
25. Про оподаткування прибутку підприємств / Закон України (334/94-ВР): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?reg>
26. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V.
27. Про соціальні послуги / Закон України від 19.06.2003 № 966-IV: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
28. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні / Закон України : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3721-12>
29. Саймон Г. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції / Г. Саймон: [пер. с англ. вид]. — К.: АТРЕК, 2006. — 392 с.
30. Сергеев В. С. Політичні мережі як форма взаємодії держави та громадянського суспільства (теоретико-методологічний аналіз) / В. С. Сергеев. – ДНУ ім. О. Гончара. – Дніпропетровськ, 2010. – 38 с.

31. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби. — 2004. — № 3. — С. 11—19.
32. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами влади державної влади та оцінка їх якості: Навч. пос. — К.: НАДУ. — 2008, С. 37—42.
33. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О. П. Скороход // Стратегічні пріоритети - 2010.- №1 (14).- С. 41-46.
34. Суший О. Культура державного управління: сутність, складові та тенденції розвитку / Олена Суший // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України : наук. журн. — 2012. — № 4. — С. 38
35. Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг / В.П. Тимощук, А.В. Кірмач. — К.: Факт, 2005. — 88 с
36. Тимощук В. Адміністративні послуги: Посібник / В. Тимощук // Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». — К. : ТОВ «Софія-А». — 2012. — 104 с.
37. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук / Асоціація міст України — К. : ТОВ підприємство «ві ен ей», 2015. — 124 с
38. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню : метод. рек. / Б. Г. Савченко, К. І. Мельникова, Ю. В. Боковікова та ін.; за заг. ред. Б. Г. Савченка. — К. : НАДУ, 2009. — 28 с.
39. Центри надання послуг. [Електронний ресурс]. — Режим доступу <https://my.gov.ua/info/servicecenters>
40. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні / Г.М. Чміленко // Юрид. вісн. — 2005. - № 2. - С.86-93.

41. Федорчак О. Класифікація механізмів державного управління / О. Федорчак // «Демократичне врядування». Науковий вісник. – 2008. – № 1. [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://www. Nbuiv. Gov. ua /e-journals / DeVr/ 2008-01 /O Fedorchak. pdf](http://www.Nbuiv.Gov.ua/e-journals/DeVr/2008-01/O_Fedorchak.pdf)
42. Школик А.М. Порівняльне адміністративне право: Навч. посіб. для юридичних факультетів та факультетів міжнародних відносин./Львів: ЗУКЦ, 2007. — С. 11—13.
43. Штирліна А. А., Київський національний університет імені Тараса Шевченка Державні послуги: сутність, категорії, класифікація Інвестиції: практика та досвід № 12/2016 С. 83-86