

ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ ОРГАНІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ ЯК СКЛADOVA МОДЕРНІЗАЦІЇ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

Грудницький Василь Миколайович

к.ю.н., доцент

Каднікова Марина Анатоліївна

Магістрант

Навчально-науковий інститут післядипломної освіти

Донецький національний технічний університет

м. Покровськ, Донецька область, Україна

Анотація: У статті розглядається питання взаємозв'язку інформаційної відкритості Пенсійного фонду України та контенту його вебсайту. Здійснено аналіз рівня інформаційної відкритості та прозорості інформаційної сторінки вебпорталу Пенсійного фонду України, як одного з складників модернізації діяльності Пенсійного фонду України та надано рекомендації щодо вдосконалення їх контенту.

Ключові слова: Пенсійний фонд України, модернізація, інформаційна сторінка вебпорталу, інформаційна відкритість, контент, комунікація, вебсайт, Інтернет.

Із наростаючим проникненням Інтернету в наше життя комунікаційна взаємодія органів виконавчої влади з населенням через вебсайти набуває все більшої актуальності й значення в загальній системі урядових комунікацій.

У Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р, визначено чіткі кроки щодо підвищення ефективності його діяльності [1]. Зокрема, це стосується якості обслуговування громадян, удосконалення управління фінансовими ресурсами фонду, впровадження

сучасних інформаційних технологій, скорочення адміністративних видатків, підвищення прозорості та відкритості роботи органів фонду. Модернізація Пенсійного фонду України здійснюється з метою поліпшення інноваційного оновлення діючих структур, приведення їх до конкурентоспроможного стану відповідно до вимог сучасності та передбачає впровадження інформаційних технологій з метою підвищення рівня інформованості громадян про їх діяльність та налагодження додаткових засобів зворотного зв'язку з суспільством.

Інформаційна відкритість органів державної влади є запорукою здійснення ефективної державної політики, можливості громадськості контролювати діяльність владних інституцій. Однією з умов підтримки відкритості державного органу для власних громадян є виконання чітких і прозорих процедур надання інформації про свою діяльність і залучення громадськості до формування державної політики та для оцінювання якості її реалізації.

Інтернет Асоціація України оприлюднила результати щоквартального дослідження аудиторії українського Інтернету. Згідно з даними дослідження, в Україні на кінець 2019 року всесвітньою мережею регулярно користуються 22,96 млн. українців, або 71%, порівняно з показником 63% станом на кінець 2018 року [2].

З огляду на те, що більшість соціально активного населення країни отримує інформацію про діяльність органів державної влади через мережу Інтернет, аналіз офіційного сайту Пенсійного фонду України на предмет відповідності змісту інформації про його діяльність, розміщення, зовнішнього вигляду, технічної оснащеності, механізмів зворотного зв'язку є важливим засобом формування відкритості та прозорості Пенсійного Фонду України. Звідси - актуальність означеної теми дослідження.

Інформаційна відкритість органів державної влади є індикатором рівня демократії в суспільстві. Більшість досліджень даної проблеми в Україні стосуються таких аспектів, як дотримання законодавчих стандартів інформаційної відкритості державних органів та рівень доступу громадян до

інформації (Н. Гудима [3], М. Лациба [4], та ін.). Проблемам діяльності Пенсійного фонду України присвячено роботи таких науковців, як О. Тулай [5], Н. Терлецька [6] та інші.

Незважаючи на значну кількість досліджень, які стосуються різних аспектів відкритості влади, наразі відсутні дослідження взаємозв'язку між інформаційним наповненням вебсайту Пенсійного фонду України та рівнем довіри населення до його діяльності.

Головна мета статті полягає в аналізі рівня інформаційної відкритості та прозорості офіційного сайту Пенсійного Фонду України, як одного із складників модернізації діяльності Пенсійного фонду України та надання рекомендацій щодо вдосконалення його контенту.

Попри значну увагу науковців та практиків до проблеми реформування системи пенсійного забезпечення в країні недостатньо уваги приділяється питанням модернізації діяльності Пенсійного фонду на інноваційних засадах для підвищення ефективності його діяльності та якості обслуговування громадян.

До невирішених частин загальної проблеми, яким присвячена стаття, належить розв'язання таких завдань:

- аналіз офіційного вебсайту Пенсійного фонду України як важливої складової модернізації діяльності;
- виявлення взаємозв'язку між контентом інформаційної сторінки вебпорталу Пенсійного фонду України та підвищення рівня інформованості громадян про його діяльність.

Відкритість органів державної влади періодично стає предметом дослідження багатьох неурядових організацій, аналітичних центрів. Як відомо, на сьогоднішній день питання інформаційної відкритості органів державної влади України регулює кілька десятків вітчизняних та міжнародних законодавчих актів.

Комунікативна складова діяльності уряду в Інтернеті регулюється насамперед постановою Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [7]. У документі

йдеться про те, що структура, дизайн та регламент функціонування офіційного вебсайта визначаються керівником органу виконавчої влади відповідно до вимог цього порядку. А сама постанова містить обов'язковий перелік інформації, яка має бути розміщена на офіційному вебсайті міністерства чи іншого центрального органу виконавчої влади: основні функції структурних підрозділів, а також контактні дані їхніх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; відомості про проведення консультацій з громадськістю, громадської експертизи та врахування суспільної думки у своїй діяльності; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері тощо. Наявність чи відсутність певного пункту із затвердженого переліку (відповідно до вимог нормативних актів) є головним критерієм під час моніторингу інформаційного наповнення вебсайтів органів виконавчої влади.

Проаналізуємо вплив інформаційної наповненості вебсайту Пенсійного фонду України на його відкритість та прозорість.

Як уже зазначалося, значна частина соціально активного населення України потрібну інформацію про діяльність органів державної влади отримує через Інтернет. До переваг мережі Інтернет перед іншими інформаційними ресурсами та ЗМІ слід віднести такі: можливість обміну інформацією у великих обсягах з високою швидкістю та в інтерактивному режимі; оперативність донесення інформації до потенційного користувача; технічна й фінансова доступність; демократичність вказаного ресурсу. На жаль, не всі переваги мережі Інтернет на сьогоднішній день до кінця зрозумілі й використовуються, проте починаючи з 2000-х років, органи державної влади України приділяють увагу впровадженню інформаційних технологій з метою підвищення рівня інформованості громадян про їх діяльність та для налагодження додаткових засобів зворотного зв'язку з суспільством, створення дієвих механізмів контролю з боку громадськості за роботою владних структур.

Вебсайт - це сукупність вебсторінок з повторюваним дизайном, об'єднаних за змістом, які навігаційно й фізично знаходяться на одному вебсервері або

об'єднаних одним доменом. Вебсайти органів державної влади мають великий потенціал, оскільки адресовані змішаній аудиторії і всередині системи державного управління і поза нею. Сьогодні громадяни України мають доступ у мережі Інтернет до офіційного Вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України, на його інформаційній сторінці розміщені інформаційні сторінки 25 головних управлінь Пенсійного фонду України.

Сайт Пенсійного фонду України є одночасно єдиним вебпорталом органів Пенсійного фонду України. Це зумовлює специфіку розміщення інформації на сайті: на головній сторінці розміщені останні новини з діяльності, контакти Фонду та підвідомчих управлінь, інструкції з відеороликами по використанню вебпорталу електронних послуг, анонси подій, посилання на вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України та на інформаційні сторінки головних управлінь Фонду через інтерактивну мапу.

Структурними елементами сайту є окремі розділи:

- «Інформація та напрямки діяльності» є досить розгалуженим та комунікаційним, у ньому розміщена довідкова інформація про склад, організацію роботи правління, керівництво із зазначенням досвіду роботи та їх декларації. Міститься інформація про основні засади діяльності та бюджет. Зазначені структура, функції центрального апарату та підвідомчих управлінь. Наявні корисні посилання на сайти Президента України, Верховної Ради України, Урядового порталу, Міністерства соціальної політики України, Урядової гарячої лінії та інші;
- Послуги - розгорнутий розділ, у якому послуги персоналізовано як послуги для пенсіонерів – містить повний перелік послуг, що надаються органами Пенсійного фонду та порядок звернення за одержанням послуг;
- для страхувальників та застрахованих осіб - містить дані про платежі та порядок їх сплати, форми звітності; містить посилання на інтерактивну мапу віддалених робочих місць - пунктів обслуговування громадян з пенсійного забезпечення.

Розділ «Комунікації» включає порядок розгляду та звіти щодо звернень громадян, графіки прийому громадян керівництвом Фонду та в територіальних органах, доступ до публічної інформації, прес-центр з інфографіками, прес-релізами для ЗМІ.

Сайт Пенсійного фонду України є достатньо інформативним, зручним у користуванні, більшість інформації оновлюється своєчасно. Зазначено електронну адресу та телефон «гарячої лінії». Сайт Пенсійного фонду України оформлено з використанням корпоративного кольору та символіки (герб у зеленому кольорі, присутня державна символіка (малий герб і прапор). Інформація надається тільки державною мовою. Вебсайт завантажується однаково швидко й коректно в різних браузерях. Присутня функція для обслуговування користувачів з порушенням зору. Наявні іконки посилань на офіційні сторінки Фонду в соціальній мережі Facebook, YouTube, Twitter.

Зазначимо, що інформаційні сторінки головних управлінь Фонду мають таку ж структуру, що і головна – Пенсійного фонду України. Уніфікація структури сайтів органів Фонду дала змогу стандартизувати розміщення інформації на вебресурсах органів Фонду та полегшити її пошук для відвідувачів.

Наступним, але не менш важливим питанням є впровадження адаптивних інтерфейсів. Адаптивний дизайн (або адаптивна верстка) – це особливий вид верстки сайту, який враховує характеристики різних пристроїв, забезпечуючи правильне відображення вебресурсу на екранах різного розміру. Таким чином, відвідувач може без проблем скористатися всіма можливостями сайту за допомогою свого смартфона або планшета.

Сайти органів державної влади, так само як й інші вебсайти, потребують адаптації під різні платформи, враховуючи на стрімке проникнення смартфонів в Україні і споживання інтернет-трафіка - майже третину від усіх пристроїв припадає на мобільні пристрої, зростання ж обсягів споживання трафіка щокварталу становить 15 %. Крім того, за прогнозами аналітиків, за два наступні роки зросте кількість споживання саме мобільного трафіка на 50 % [8].

Проаналізувати вебсайт на предмет адаптивності можна за допомогою сайту, запущеного компанією Google в 2015 р. [9]. Інформаційна сторінка вебпорталу Пенсійного фонду України відповідає вимогам адаптивності інтерфейсів. Відвідувач може скористатися майже всіма можливостями сайту за допомогою свого смартфона або планшета.

Ще одним важливим елементом взаємодії сайтів органів виконавчої влади та користувачів (громадян) є пошук інформації на вищеназваних сайтах. Аналізуючи пошукову систему вебпорталу Пенсійного фонду України, можна зробити висновки, що її стан далекий від оптимального. На інформаційній сторінці вебпорталу Пенсійного фонду України форма пошуку розміщена на кожній сторінці сайту, але її немає на адаптивній сторінці для мобільних пристроїв, не має можливості застосовувати фільтри.

Таким чином, актуальним є впровадження пошукової системи за контентом на сайті із застосуванням фільтрів пошуку:

- за датою публікації;
- за місцем пошуку (по всьому сайту, в новинах та у певному розділі сайту за вибором користувача).

Вважаємо, що такі результати моніторингу вебсайту Пенсійного фонду України не дають змоги якісно проаналізувати проблемні аспекти конкретного вебресурсу. Такий формальний підхід не дає можливості об'єктивно оцінити контент інтернет-ресурсів органів влади, виокремити кращі та гірші практики. Натомість головним завданням моніторингу мало б бути удосконалення інформаційного наповнення веб-сайтів, намагання зробити їх такими, що максимально задовольняють потреби користувачів.

Принаймні двічі на рік такий моніторинг здійснює відділ з питань свободи слова та доступу до публічної інформації департаменту інформаційної політики Державного комітету телебачення і радіомовлення України. За результатами моніторингу в червні 2019 року значення показника наявності інформації на вебсайті Пенсійного фонду України становить 96,15%, якості інформації — 99,6 (практично ідеальні значення) [10].

Вважаємо, що доречно запровадити щоквартальний внутрішній моніторинг комунікаційними підрозділами органів Пенсійного Фонду статистики відвідувань кожного розділу сайтів їх відомства на предмет того, якими рубриками користуються найчастіше, і на основі отриманих даних максимально адаптувати вебсторінку до запитів користувачів. Після аналізу зібраної інформації варто через функції зворотного зв'язку подати на розгляд користувачів варіанти оновлених рубрик чи вебсайта в цілому.

Підсумовуючи, виділимо такі комунікаційні практики, які варто запровадити для усіх інформаційних сторінок головних управлінь вебсайтів органів **Пенсійного фонду України:**

- структурні підрозділи, відповідальні за комунікації, мають підготувати стратегічні плани розвитку офіційної сторінки вебпорталу Пенсійного фонду України, які, зокрема, міститимуть шляхи багаторазового збільшення інтернет-користувачів ресурсу. В зв'язку з цим варто проаналізувати, які форми розміщення інформації стимулюватимуть активність аудиторії вебресурсу;
- дизайн вебсайта потрібно зробити функціональним, «дружнім» для користувача та зручним у навігації. Доцільно розмістити форму пошуку за контентом на сайті із застосуванням фільтрів пошуку й забезпечити підказки для пошуку та перелік найзапитуванішої інформації;
- необхідно визначити стандарти, які стосуються контенту інформаційних сторінок головних управлінь Фонду (своєчасність, достовірність, повнота інформації тощо), а також вести статистику розміщених на ньому публікацій за визначений період, перелік найпопулярніших матеріалів;
- необхідно постійно вдосконалювати інтернет-практики інформаційних сторінок головний управлінь Фонду використовуючи онлайн-опитування й інші форми зворотного зв'язку.

Основними напрямками модернізації діяльності Пенсійного фонду України є впровадження інформаційних технологій з метою підвищення рівня інформованості громадян про їх діяльність та налагодження додаткових засобів зворотного зв'язку з суспільством.

Проаналізувавши рівень інформаційної відкритості органів державної влади на прикладі вебсайту Пенсійного фонду України, можна зробити висновок, що представники органів державної влади схильні недооцінювати функцію сайтів, на яких розміщено інформацію про діяльність їх установ. Надається значення лише офіційній інформації, а зворотний зв'язок та можливість вести діалог з громадськістю в мережі Інтернет не є пріоритетом.

Для формування інформаційної відкритості органів Пенсійного фонду України за допомогою електронних ресурсів необхідні: детальна проробка оформлення сайту, періодичне дослідження рівня психологічного впливу контенту сайту на громадськість, постійне відстеження статистики сайту, періодичні соціологічні опитування й вивчення громадської думки. Усе це дозволить підвищити рівень прозорості та відкритості діяльності Пенсійного фонду.

З огляду на те, що рівень інформаційних технологій та інформаційних сервісів, які застосовуються в державному управлінні, постійно зростає, подальші дослідження в цьому напрямі завжди будуть актуальними.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80>.
2. В Україні кількість інтернет-користувачів зросла до 23 мільйонів. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.ukrinform.ua/rubric-technology/2797152-v-ukraini-kilkist-internetkoristuvaciv-zroslo-do-23-miljoniv.html>
3. Гудима Н.В. Принципи відкритості і прозорості в діяльності органів державного управління України /автореф. дис. канд. наук держ. упр.: спец. 25.00.01"Теорія та історія державного управління" / Н. В. Гудима // Інститут законодавства Верховної Ради України.— Київ, 2008. — 20 с.

4. Крук Н.В. Інформаційна відкритість органів державної влади України на сучасному етапі / Н.В. Крук //Сучасна українська політика. Вип. 29. — К.: Центр соціальних комунікацій, 2013. — С. 162—169
5. Тулай О. І. Актуальні проблеми діяльності Пенсійного фонду України / О.І. Тулай // Проблеми економіки. 2016. —№ 1. — С. 132–139.
6. Терлецька Н. М. Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України /Н. М. Терлецька, Д.І. Руснак// Молодий вчений. - 2019. - № 1(2). - С. 520-523.
7. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>
8. Шоломко Д. Google Ukraine: “Смартфон став пультом управління життям. Не ігнорируйте эту тенденцию” [Электронный ресурс] – Режим доступу: <http://ain.ua/dmitrij-sholomko-google-ukraine-smartf>
9. Rolling out the mobile-friendly update [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://webmasters.googleblog.com/2015/04/rolling-out-mobile-friendly-update.html> on-stal-pultom-upravleniya-zhiznyu-ne-ignorirujte-etu-tendenciyu
10. Аналітична довідка за результатами проведеного Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади у першому півріччі 2019 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=157241&cat_id=112507