

галузевої структури.

На наш погляд, поява кластеру нововведень технологічно детермінована впровадженням відповідних сполучених базисних нововведень. Спочатку нововведення впроваджуються у галузях, які швидко зростають і є носіями хвилі, яка відповідає кластерам нововведень у період підйому; надалі кластери нововведень з'являються у старих галузях як наслідок тиску попиту з боку нових галузей на найбільш пізніх стадіях довгої хвилі. Під час депресії збільшується соціальна напруженість, а її зменшення вимагає різного роду змін, що створює, своєю чергою, сприятливі можливості для організаційних нововведень. Останні створюють умови для технологічних нововведень. Отже, шторм нововведень повинен відбуватися під час поживлення або буму.

Використані джерела

1. Антонюк Л. Л. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації: Монографія / Л. Л. Антонюк, А. М. Поручник, В. С. Савчук. – К. : КНЕУ, 2010. – 394 с.
2. Заблоцький Б. Ф. Економіка й організація інноваційної діяльності: навч. посіб. / Б. Ф. Заблоцький. – Львів : Новий Світ-2000, 2008. – 456 с.

Зарічинська Ольга

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Богач Ю. А.)

ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

За твердженням відомого американського фахівця з управління П. Друкера, призначення будь-якої діяльності, що полягає у виробництві товарів чи наданні послуг ґрунтується на задоволенні запитів клієнта. Іншими словами, ефективність діяльності будь-якої організації значною мірою залежить від особливостей якості роботи з клієнтами.

Державні установи і, зокрема, Пенсійний фонд України не є винятком, адже його діяльність залежить від співпраці з суспільством, громадської думки.

На шляху інтеграції України до ЄС одним із пріоритетних завдань держави є забезпечення реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України, наближення стандартів життя до європейських і проведення активної соціальної політики, що має на меті соціальний розвиток суспільства, його соціальної сфери, досягнення європейських соціальних стандартів такого соціального середовища, яке б гарантувало реалізацію соціальних прав для всього населення та забезпечувало якість їх життя громадян [1].

Пенсійний фонд України входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики з питань пенсійного забезпечення та збору, ведення обліку надходжень від сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування.

Безпосередніми споживачами послуг Пенсійного фонду України є:

- громадяни України, з питань призначення, перерахунку і виплати пенсій, правової допомоги та ін.;
- юридичні та фізичні особи з питань обчислення та сплати страхових внесків;
- державні службовці щодо соціального захисту державних службовців [3].

В останні роки робота органів Пенсійного фонду України організовується відповідно до схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, якою визначено його технологічний, організаційний, інфраструктурний, кадровий розвиток та вдосконалення системи прийому та обслуговування громадян.

Одним з основних документів, якими керуються органи Пенсійного фонду України, при обслуговуванні відвідувачів, є Постанова Пенсійного фонду України № 13-ІІ від 30.07.2015 р. «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України», що визначає організаційні засади прийому та обслуговування осіб, які звертаються до територіальних органів Пенсійного фонду України.

В Положенні визначаються основні терміни, які стосуються особливостей надання послуг в Пенсійному фонді України, а саме:

- послуга – прийом та обслуговування застрахованих осіб, осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду;
- електронна послуга – надання інформації або документів з метою вирішення порушених особою, питань за допомогою засобів веб-порталу;
- веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду (система надання послуг в електронній формі) – сукупність програмно-технічних засобів, що забезпечують оперативне приймання, обробку, зберігання та передачу інформації під час надання послуг громадянам, застрахованим особам та страхувальникам;
- електронна пенсійна справа – сукупність інформації, яка обробляється на базі централізованих інформаційних технологій у формі електронних даних для

забезпечення призначення/перерахунку та виплати пенсій.

Основними засадами здійснення прийому та обслуговування одержувачів послуг є:

- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги;
- інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги [2].

Як бачимо, регулювання якості обслуговування громадян в державних установах відбувається на державному рівні. Пенсійний фонд України не є винятком. Одним з основних кроків стала Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схвалення якої спрямоване на забезпечення європейських стандартів функціонування та надання послуг, їх спрощення отримання, а також підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи та умови отримання послуг.

Використані джерела

1. Конституція України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>.
2. Постанова правління Пенсійного фонду України «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» від 30.07.2015 р. № 13-1.
3. Указ президента України «Про Положення про Пенсійний фонд України» від 29.11.2011.

Зілінка Ольга

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Богач Ю. А.)

КОМУНІКАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Громадянське суспільство за своєю природою повинно бути орієнтоване на людину, створювати можливість реалізації прав громадянина, формувати передумови для ефективної соціальної комунікації, механізми для контролю за діяльністю місцевої влади.

Органам місцевого самоврядування та територіальним громадам, окремим членам громади чинним законодавством України надана можливість застосування інструментарію створення транспарентної влади на місцях і участі громадян у вирішенні місцевих проблем. Саме тому, створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти,