

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра журналістики та реклами

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У СФЕРІ
ПУБЛІЧНОГО ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»**

(за матеріалами Головне управління Пенсійного фонду України в Житомирській області)

студентки 4 курсу 7 групи
спеціальності 061 «Журналістика»
освітньої програми «Реклама
і зв'язки з громадськістю»

Харченко Анастасії
Олександрівни

Науковий керівник
к.е.н., доцент

Брюханова Галина
В'ячеславівна

Гарант освітньої
програми,
д.е.н., професор

Файвішенко Діана
Сергіївна

Київ 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА.....	6
1.1. Основні принципи організації зв'язків з громадськістю сектору організаційно-інформаційної роботи.....	6
1.2. Характеристика діяльності Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України.....	10
1.3. Процес організації зв'язків з громадськістю сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України.....	13
РОЗДІЛ 2. ТВОРЧЕ ПРОЄКТУВАННЯ.....	18
2.1. Розробка стратегічного плану зв'язків з громадськістю для Пенсійного фонду України.....	18
2.2. План удосконалення соціальних мереж Пенсійного фонду України.....	25
ВИСНОВКИ.....	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33
ДОДАТКИ.....	37

ВСТУП

Зв'язки з громадськістю виступають однією з важливих засад ефективного функціонування демократичної системи в сучасному суспільстві. Важливістю організаційного процесу даного напрямку є вибудова її системності та своєчасності реалізації конкретних комунікаційних заходів та визначення досягнення засобів досягнення мети на кожному етапі.

Ефективність функціонування виконавчих органів влади і управління визначається у їх здатності гнучко реагувати на зміни, розробляти нові стратегії та механізм задля поліпшення організаційних складових у реалізації покладених на них функцій.

У сучасних умовах інформатизації постає необхідність підвищення ефективності стратегії зв'язків з громадськістю та організації роботи безпосередньої взаємодії із цільовими аудиторіями для формування стійкої взаємодії органу державного управління, ефективному інформуванні громадськості та побудови партнерських відносин на міжнародному рівні для висвітлення поточного стану усіх ланок державного управління.

Актуальність обраної теми полягає у організації взаємодії виконавчого органу влади із громадськістю та адаптації єдиної системи стратегічних масових комунікацій з метою реалізації ефективної інформаційної політики держави у формуванні принципу «єдиного урядового голосу» з огляду на зростання інформаційної складової на національному та міжнародному рівнях.

Теоретичними, методологічним і практичним аспектам зв'язків з громадськістю у сфері державного управління присвячені праці таких західних і вітчизняних науковців як: Брум М., Буар Ф., Вакун О., Грабчук О., Грюніг Дж., Джефкінс Ф., Кастельс М., Пушняк С., Рачинська О., Руденко О.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розробка стратегічного плану зв'язків з громадськістю для Пенсійного фонду України та плану удосконалення соціальних мереж виконавчого органу.

Для досягнення поставленої мети були поставлені такі завдання:

- 1) визначити основні принципи діяльності сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України;
- 2) охарактеризувати напрямки діяльності Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації;
- 3) проаналізувати процес організації зв'язків з громадськістю сектору організаційно-інформаційної роботи;
- 4) розробити стратегічний план зв'язків з громадськістю для Пенсійного фонду України, а також створити макети для зовнішньої реклами;
- 5) розробити план удосконалення соціальних мереж Пенсійного фонду України

Об'єктом дослідження є процес організації зв'язків з громадськістю Пенсійного фонду України.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України.

Методами дослідження діяльності організаційно-інформаційного сектору є: методи аналізу і синтезу, структурно-функціональний метод – при визначенні процесу організації зв'язків з громадськістю виконавчого органу влади, формуванні стратегічного плану комунікації; систематизації – при дослідженні нормативно-правового регулювання в системі інформаційної політики; узагальнення – при визначенні принципів комунікаційної діяльності виконавчого органу влади.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання плану стратегії зв'язків з громадськістю для подальшої розробки та систематизації

комунікаційної діяльності виконавчого органу влади для різних цільових груп населення. Також розроблені рекламні макети для зовнішніх каналів розповсюдження інформації можуть застосовуватися для підвищення обізнаності та інформування громадськості про цифрові розробки Пенсійного фонду України.

Структура роботи: Випускна кваліфікаційна робота складається з 2 розділів, 5 підпунктів, висновків, списку використаних джерел та додатків.



РОЗДІЛ 1. АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА

1.1. Основні принципи організації роботи зв'язків з громадськістю сектору організаційно-інформаційної роботи

Діяльність Пенсійного фонду України, як і будь-якого іншого державного органу, ґрунтується на ряді принципів правового та фінансового характеру. Безпосередньо принципи, на яких базується діяльність інформаційного забезпечення Пенсійного фонду України у положеннях не зазначено.

Саме тому важливо було визначити ґрунтові принципи діяльності сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України для подальшого дослідження організації роботи даного структурного підрозділу.

У першу чергу варто охарактеризувати поняття «принципу» як основу будь-якої діяльності. У тлумачному словнику термін характеризується як основне вихідне положення якої-небудь системи, учення, теорії, ідеологічного напрямку, політичної організації тощо. В цьому аспекті, варто сконцентрувати увагу на загальних принципах державного управління та їх законотворчих базах.

У своїй діяльності сектор керується Конституцією і законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, «Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України» від 23 липня 2014 р. №280 (зі змінами, внесеними згідно із Постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2022 року №1289 [20].

Відповідно до цього Положення та правового регулювання в країні, загальна нормативно-правова база закріплює і гарантує ряд прав людини, що є вищою соціальною цінністю та має загальнорегулятивне значення. Це свідчить про верховенство права у державі та втіленні його у правотворчій та правозастосовній діяльності. У найзагальнішому контексті даний слід розуміти

як певну ідею, у центрі якої перебуває людина та її суб'єктивні інтереси, забезпеченню яких підпорядковується функціонування державного механізму загалом.

Таким чином відповідно до Положення про відділи/сектори організаційно-інформаційної роботи головних управлінь Пенсійного фонду України в областях та м. Києві, а також правового регулювання країни, варто виокремити принцип законності, який є базовим явищем у регулятивному процесі реалізації інформаційної політики держави. Суть даного принципу полягає у налагодженні та реалізації взаємодії, порядку Пенсійного фонду України, яка здійснюється винятково на підставі та у межах визначених діючим законодавством.

Необхідно наголосити на тому поняття «взаємодія» як обов'язкова умова діяльності Пенсійного фонду виокремлюється у ряді нормативно-правових актів, найзначнішими з яких є: постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України» від 23.07.2014 № 280 [20], постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» від 03.11.2010 № 996 [11], наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Пенсійного фонду України, Міністерства внутрішніх справ України та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України» від 03 грудня 2021 року № 907 [13]. Втім офіційного визначення взаємодії фонду з іншими учасниками суспільних відносин у жодному з нормативно-правових актів не закріплено.

Відповідно на підставі визначень законодавства, взаємодія Пенсійного фонду України з громадськістю та іншими державними інституціями представляє собою специфічний вид державної управлінської діяльності, що полягає в налагодженні конструктивного діалогу та змістовних взаємовідносин

між органами та посадовими особами Пенсійного фонду України з метою спільного вирішення найбільш суттєвих проблем у сфері пенсійного забезпечення та забезпечення режиму законності в державі та суспільстві.

Основним фактором роботи організаційно-інформаційного сектору Пенсійного фонду України є збір та поширення інформації, що передбачає аналіз та опрацювання матеріалів, наданих іншими структурними підрозділами. Даний сектор систематизує та оприлюднює інформацію відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» [14].

Важливість принципу наукової обґрунтованості полягає у тому, що заходи, методи та способи роботи, перед їх застосуванням на практиці, повинні пройти всебічне та ґрунтовне наукове дослідження, щоб гарантувати максимальну надійність, дієвість, ефективність та якість поширеної інформації.

Крім того, законом встановлено важливість реалізації принципів відкритості й прозорості в діяльності органів державної влади, що здійснюється зокрема шляхом створення спеціальних підрозділів у їх складі та парламенті. Головним завданням яких є реальне, а не формальне сприяння громадянам та їх об'єднанням, щодо їх участі в діяльності органів державної влади під час прийняття нормативно-правових актів.

Принцип відкритості Пенсійного фонду України реалізується у вигляді діяльності Громадської ради відповідно до Типового положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у м. Києві та Севастополі державній адміністрації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 листопада 2010 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики». Основних завдання Громадської ради Фонду є проведення громадського моніторингу за врахуванням Пенсійним фондом

України пропозицій та зауважень громадськості, забезпеченням ним прозорості та відкритості своєї діяльності, а також дотриманням нормативно-правових актів, спрямованих на запобігання та протидію корупції [15].

Отже, підсумовуючи вищевикладений матеріал, слід зазначити, що хоча принципи діяльності сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України знайшли своє відображення на рівні цілої низки нормативно-правових актів, у тому числі вищої юридичної сили, втім у основних статусних правових актах, принципів діяльності сектору не зазначено, а саме у Положеннях про Пенсійний фонд України та його територіальні органи.

Досліджені принципи діяльності даного сектору Пенсійного фонду України найбільш обумовлені об'єктивним розвитком суспільства та основані на закономірностях та державотворчих законах, і мають вигляд незаперечних вимог, які є основою організації та функціонування Пенсійного фонду України. До основних принципів діяльності сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України віднесено: принцип верховенства права; принцип законності; принцип наукової обґрунтованості та принцип відкритості та прозорості.

Тобто дані принципи визначають пріоритети, якими має керуватися сектор інформаційно-організаційної роботи Пенсійного фонду України під час співпраці з іншими учасниками суспільних відносин, щоб забезпечити належний рівень якості та ефективності взаємодії, разом з тим захист прав і законних інтересів усіх учасників взаємодії.

1.2. Характеристика діяльності Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України

Діяльність Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації є невід'ємною складовою побудови стратегічного

нарративу у комунікаційній взаємодії виконавчого органу влади. Організаційна структура служб зі зв'язків з громадськістю забезпечує необхідні умови для ефективного реалізації та координації потоків інформації у суспільстві. Основною метою якого є отримання зворотного зв'язку, відстеження реакції громадськості на чинну державну політику, забезпечення прозорості та відкритості у діяльності органу влади. Ця управлінська функція сприяє встановленню та підтримці спілкування, взаєморозуміння і налагодженню співробітництва між державною структурою та громадськістю.

Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації є самостійним структурним підрозділом апарату Пенсійного фонду України, що забезпечує інформаційну, управлінську та аналітичну функції та є всеохоплюючим механізмом у розвитку комунікаційних напрямків Фонду. В свою чергу, організаційна структура служби зв'язків з громадськістю Пенсійного фонду України зображена на рис. 1.1.

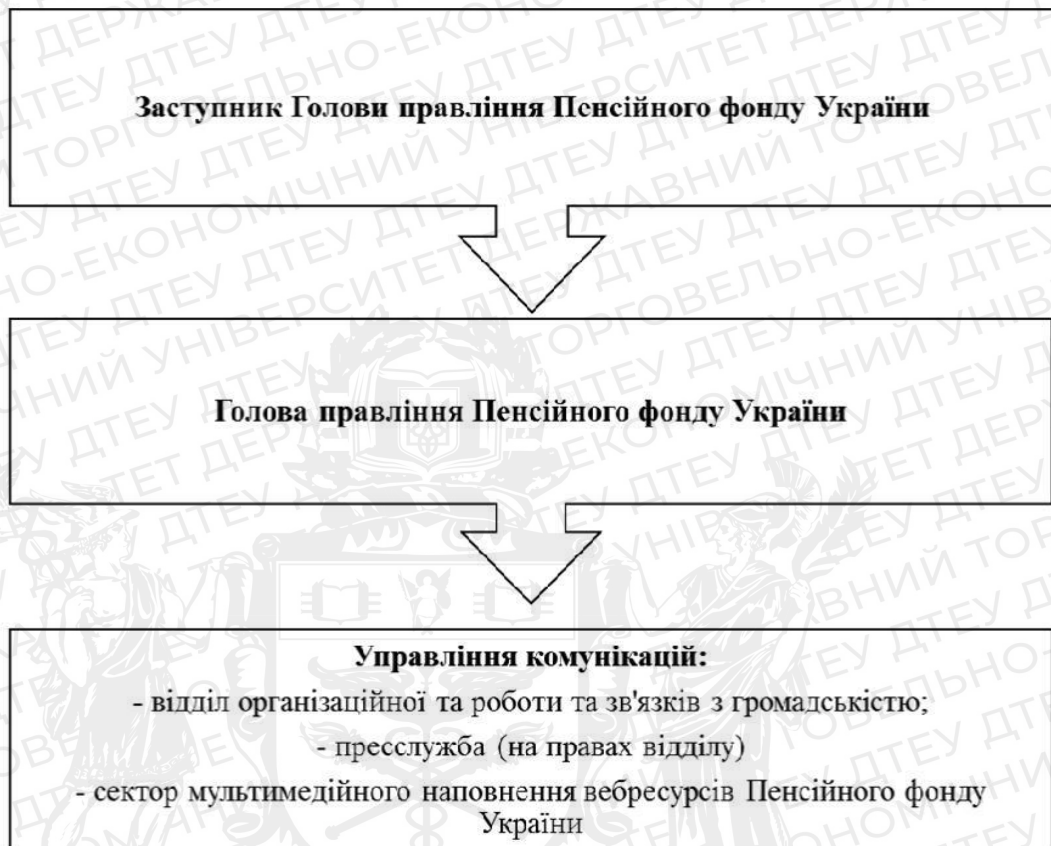


Рис.1.1 «Структура Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України»

Поширення стратегічного наративу у комунікації передбачається сегментацією аудиторії щодо вибору каналу та безпосереднього засобу інформування.

У свою чергу комунікативно-інформаційна функція Управління здебільшого була реалізована через висвітлення діяльності Пенсійного фонду у мережі Інтернет. Зокрема протягом 2022 року на інформаційній сторінці вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України та на сторінках у соціальних мережах оприлюднено 2811 інформаційних матеріалів, в тому числі 7 інформаційно-роз'ясувальних відеоматеріалів [16].

Згідно із результатами дослідження рівня обізнаності громадян щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення, найкориснішими каналами

передачі соціальної інформації для респондентів виявилися веб-сайт Фонду - 86,7% та соціальні мережі - 61,0%, що свідчить про перспективність даних каналів у розвитку управлінських комунікацій [17].

Не менш важливим напрямком у реалізації взаємодії державного органу із громадськістю на підставі Закону України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» є створення Громадської ради та проведення публічних електронних консультацій з громадськістю. Так, на інформаційній сторінці вебпорталу Фонду було оприлюднено та винесено на обговорення членів Громадської ради при Пенсійному фонді України 18 проєктів нормативно-правових актів, зокрема зі звітом про результати обговорень.

У рамках правового режиму воєнного стану та протиепідемічних заходів Управлінням було проведено змістовну роботу у напрямку реалізації інформаційних заходів із громадськістю. Так, протягом 2022 року було організовано 21,4 тис заходів, що у 1,8 разів більше за показниками минулорічної роботи [16].

Основним пріоритетом у взаємодії Пенсійного фонду із громадськістю залишається безпосередня комунікація виконавчого органу влади із громадськістю. За даними 2021 року компанії MLS group в рамках USAID «Демократичне врядування у Східній Україні» (DG East) рівень поінформованості та задоволеності застрахованих осіб якістю надання консультативної допомоги становить 94,4% [12]. Проте у 2022 році відсоткові показники даного напрямку зросли на 4%, що свідчить про злагодженість роботи Фонду у встановленні зв'язку із аудиторією.

Суттєву роботу було проведено із зовнішніми аудиторіями громадськості, зокрема виїзні прийоми громадян, заняття у «Школі майбутнього пенсіонера»,

лекції для безробітних, засідання круглого столу, флешмоби, «Дні відкритих дверей» склали до 40% взаємодії від усієї комунікації.

Активна робота із ЗМІ відображається у таких показниках, а саме за 2022 рік фахівці Пенсійного фонду України взяли участь у 24 телеефірах та виступах на радіо проведено 4,9 тис. виступів на радіо та розміщено 4,5 тис. тематичних сюжетів на телеканалах [16].

Результативність діяльності Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України відображення у відсоткових показниках рівня довіри громадян, що складає 98,6% опитаних, це свідчить про суттєву ефективність роботи виконавчого органу у взаємодії із громадськістю [16].

Аналітична функція Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України полягає у дослідницькій діяльності шляхом збирання, систематизації та обробки даних, а також дослідження рівня задоволеності та поінформованості громадськості та висвітлені звітності на відкритих мережах Пенсійного фонду України.

1.3. Процес організації зв'язків з громадськістю сектору організаційно-інформаційної роботи Пенсійного фонду України

Організація роботи із реалізації взаємодії із громадськістю Пенсійного фонду регламентується рядом нормативно-правових актів, зокрема Положенням про Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації, а також Примірним положенням про відділи/сектори організаційно інформаційної роботи головних управлінь Пенсійного фонду України і областях та м. Києві.

Сектор організаційно-інформаційної роботи є окремим структурним підрозділом Головного управління Пенсійного фонду України. Відповідно,

діяльність сектору координується Управлінням організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації. В свою чергу, сектор підпорядковується заступнику начальника Головного управління Пенсійного фонду України.

Основними завданням сектору є:

- організація та проведення засідань, колегій, нарад та інших публічних заходів при начальнику Головного управління;
- забезпечення реалізації державної інформаційної політики у сфері пенсійного забезпечення;
- інформування громадськості про діяльність Головного управління;
- забезпечення зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації [20].

Діяльність сектору спрямована як на зовнішні, так і на внутрішні аудиторії громадськості відповідно до обраних каналів реалізації. Зокрема зовнішня комунікаційна діяльність сектору спрямована на такі цільові аудиторії:

- пенсіонери;
- працююче населення;
- молодь;
- непрацююче населення, в тому числі безробітні;
- представники ЗМІ;
- представники суб'єктів владних повноважень;
- громадські організації

З огляду на сегментацію основних аудиторій організація роботи сектору спрямовується на різні типи громадськостей. Внутрішня комунікація базується на взаємодії сектору із Головним управлінням та керівним складом Пенсійного фонду, а також іншими структурними підрозділами Пенсійного фонду України,

що виражається у підготовці інформаційно-аналітичних довідок та інших матеріалів, пов'язаний із діяльністю Головного управління.

Комунікаційна діяльність сектору організаційно-інформаційної роботи із внутрішніми сегментами аудиторій реалізуються шляхом координації роботи структурних підрозділів Головного управління щодо перспективного та поточного планування діяльності; здійсненні організаційних заходів з підготовки до розгляду на засіданні колегії плану роботи на наступний рік та безпосередньо організації засідань, нарад та інших заходів за участю керівництва Головного управління [20].

Зовнішня комунікаційна діяльність здійснюється у вигляді організації виступів у засобах масової інформації: у пресі, на телебаченні, радіо керівників та фахівців Пенсійного фонду, а також організації прес-конференцій, брифінгів, круглих столів та інших публічних заходів. Поширення офіційної інформації фонду, здійснюється сектором відповідно до законодавства. Зокрема забезпечення розміщення у засобах масової інформації актуальної статистичної, довідкової, статистичної інформації з питань пенсійного забезпечення та діяльності Пенсійного фонду [20].

Завдяки широкому спектру каналів зв'язку у віртуальній взаємодії сектор організаційно-інформаційної роботи здійснює системну підготовку та розміщення матеріалів на інформаційній сторінці офіційного веб-сайту Пенсійного фонду України та соціальних мережах відповідно до єдиної розробленої айдентики та стилю оформлення мультимедійних зображень із відповідним розподілом на рубрики.

Серед каналів комунікації організаційно-інформаційного сектору можна виділити наступні:

- первинні канали (на медійному та немедійному рівні);
- вторинні канали (на публічному та політичному рівні).

До медійних каналів можна віднести: офіційний веб-сайт та вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду, сторінки у соціальних мережах, контакт центри Пенсійного фонду, інформаційні стенди у приміщеннях Пенсійного фонду; брошури, буклети, інфографіка.

До немедійних каналів комунікації варто віднести заходи та повідомлення для преси, прес-конференції, брифінги, засідання круглого столу, прямі ефіри на радіо та телебаченні, інформаційні години при редакціях газет, засоби комунікації через IP-мережі, тощо.

Вторинні канали комунікації залучаються з метою поширення інформаційного контенту через агентів комунікації. На публічному рівні до агентів впливу можна віднести: українські національні та інформаційні ЗМІ, сайти та сторінки в соціальних мережах представників неурядового сектору, експертних груп, сторінки у соціальних мережах членів Громадської ради.

Сектор організаційно-інформаційної роботи налагоджує та підтримує зв'язки із іншими громадськими та ветеранськими організаціями. Основним інструментом контролю такої взаємодії є громадські експертизи, які оцінюють діяльності органів виконавчої влади, ефективності прийняття і виконання такими органами рішень, підготовку пропозицій щодо розв'язання суспільно значущих проблем для їх врахування органами виконавчої влади у своїй роботі [20].

У формі безпосередньої взаємодії із громадськістю сектор організаційно-інформаційної роботи проводить на місцевому рівні, заходи, спрямовані на інформування людей передпенсійного віку щодо актуальних питань у сфері пенсійного забезпечення. Також бере участь у розгляді звернень громадян, інших установ, посадових осіб, запитів на інформацію з питань діяльності сектору.

Таким чином у процесі організації зв'язків із громадськістю прослідковується стратегічний наратив, що у перспективі може полегшити організаційні складові структурного підрозділу. Відповідно дана сегментація

аудиторій та каналів взаємодії дозволяє сектору розподіляти засоби комунікаційної діяльності відповідно до потреб кожної із цільових аудиторій.



РОЗДІЛ 2. ТВОРЧЕ ПРОЄКТУВАННЯ

2.1. Розробка стратегічного плану зв'язків з громадськістю для Пенсійного фонду України

З метою формування злагодженого механізму функціонування системи стратегічних зв'язків з громадськістю необхідним є створення єдиної системи координації заходів з реалізації інформаційної політики України для підтримання принципу «єдиного урядового голосу», в основі якого є дотримання становлення пасивного доступу до інформації від виконавчих органів влади у різних формах — інфографіка, презентації, коментарі, прес-релізи тощо.

Основною метою розробки стратегічного плану зв'язків з громадськістю Пенсійного фонду України є забезпечення підтримки ефективного механізму комунікації для підвищення рівня та довіри населення та посилення іміджу виконавчої гілки влади.

У процесі аналізу структури комунікацій Фонду було проведено SWOT-аналіз з метою виявлення зовнішніх та внутрішніх факторів, сильних та слабких сторін Пенсійного фонду у контексті реалізації комунікаційної стратегії, а також безпосередньої розробки комплексу заходів з удосконалення системи комунікацій. Наведені фактори представлені у табл. 2.1.

Серед слабких сторін діяльності Пенсійного фонду є перевантаженість сервісних центрів, що передбачає у майбутньому оптимізацію роботи структурних підрозділів через впровадження та розвиток цифрових засобів надання послуг. Стосовно самої аудиторії можна зазначити наступне, що зберігається абсолютно логічна тенденція щодо схильності респондентами 60+ використовувати класичні методи комунікації з Фондом: телефонувати або спілкуватись у відділеннях Фонду з консультантами напряму [16]. Проте із активним розвитком цифрової обізнаності населення пенсійної та передпенсійної вікової категорії та трансформації політики по принципу «держави в телефоні»,

існує необхідність до впровадження надання послуг у мобільному застосунку. Разом з тим популяризація даної розробки серед громадськості через зовнішню рекламу на зупинках громадського транспорту.

Окрім того, для ефективної зовнішньої комунікаційної діяльності із іноземними урядовими структурами варто запровадити інформування таких проєктів у двомовних форматах: україномовного та англomовного. У свою чергу, такий підхід підвищить рівень довіри у іноземних урядових структурах та стане вагомим підґрунтям для взаємодії на міжнародному рівні.

Розробка стратегічного плану зв'язків із громадськістю на період до 2027 року, перш за все спрямована на збереження і розвиток існуючих та освоєння нових напрямів комунікаційної діяльності в поточному стані та на перспективу, які б забезпечили збереження та подальший розвиток інформаційної та технологічної бази, а також ефективної взаємодії між усіма групами аудиторій виконавчого органу влади. Підґрунтям розробки є «Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року» та нормативно-правова база Пенсійного фонду України [1]. Окрім того, на шляху сучасних політичних перетворень в українському суспільстві, необхідно створити умови для використання адекватних комп'ютерних програм.

Метою розробки даного стратегічного плану зв'язків з громадськістю є:

1. Визначення перспективних напрямків комунікації із різними групами громадськості. Побудова системності комунікаційних заходів Пенсійного фонду України для різних каналів взаємодії.
2. Підтримка позитивного іміджу Фонду та дотримання принципу прозорості та відкритості в умовах воєнного стану.

3. Співпраця та вибудування стійкого партнерства із іноземними урядовими структурами та представниками інших країн на основі взаємодії на міжнародному рівні.

Завдання стратегії плану зв'язків з громадськістю:

1. Технологічний розвиток інформаційних ресурсів із заохоченням до запровадження інноваційних технологій. Більш широке залучення громадськості до формування та реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення та обліку осіб, що підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню, шляхом забезпечення прозорості та відкритості діяльності Пенсійного фонду.

2. Впровадження технології індивідуально-масового електронного інформування громадян з питань пенсійного забезпечення через засоби мобільного зв'язку.

3. Залучення організацій громадянського суспільства, наукових та експертних установ до розгляду питань формування та реалізації державної політики у сфері пенсійного забезпечення.

Ключовими повідомленнями комунікаційної діяльності Пенсійного фонду України залишаються теми пенсійного забезпечення внутрішньо переміщених осіб, учасників бойових дій, збільшення прожиткового мінімуму, а відтак і пенсійних виплат, впровадження накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, легалізації зайнятості та реалізації річних проєктів під егідою Комісії Україна - НАТО на поточний рік.

Реалізація Стратегії передбачається за такими основними напрямками:

1. Здійснення цільових інформаційних заходів. Організація та проведення загальнодержавних, національних та територіальних цільових

інформаційних заходів, пов'язаними із актуальними впровадженнями та змінами пенсійного забезпечення та соціального страхування населення. Також запровадження інформування населення через зовнішній рекламні носії для більшого охоплення громадськості.

2. Модернізація цифрового мобільного додатку Пенсійного фонду України. Удосконалення платформи для надання цільових послуг Пенсійного фонду України, а також визначити застосунок як додаткової платформи інформування населення. Зокрема через впровадження масового інформаційного сповіщення через мобільний застосунок.

3. Використання соціальних мереж у реалізації комунікаційної діяльності Пенсійного фонду України. Впровадження системи планування для інформування населення у сфері пенсійного забезпечення та соціального страхування з подальшим виміром результативності у кількісних показниках. Запровадження англійської версії звітності про роботу та виконання бюджету Пенсійного фонду України, а також переклад окремих проєктів із залученими іноземними партнерами. Розроблення та впровадження он-лайн навчальних програм у вигляді відео-інструкцій для громадян у сфері використання інформаційних технологій.

4. Співпраця з редакціями журналу «Вісник Пенсійного фонду» та газети «Пенсійний кур'єр». Роздержавлення видань згідно із Законом України «Про реформування державних і комунальних засобів масової інформації», Запровадження нової редакційної політики з огляду на цільову аудиторію читачів друкованих видань.

5. Взаємодія із ЗМІ. Встановлення сталих зв'язків із засобами масової комунікації, проведення брифінгів, прес-конференцій, спільних навчань та вебінарів із залученням державних експертів на пенсійну тематику.

6. Взаємодія із громадськістю. Моніторинг актуальних тем для громадськості у сфері пенсійного забезпечення та соціального страхування, винесення їх на обговорення інститутів громадянського суспільства. Використання цифрових та безпосередніх методів «зворотнього зв'язку» з питань роботи органів Пенсійного фонду України. Впровадження системи оцінок з надання послуг для громадян у мобільному застосунку виконавчого органу.

7. Співробітництво з іноземними партнерами. Впровадження та реалізація проєктів за підтримки іноземних урядів. Налагодження стійкого та довготривалого партнерства із представниками закордонних державних структур.

8. Підвищення рівня професійних якостей працівників Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації органів Пенсійного фонду України. Організація індивідуальних навчальних програм, он-лайн курсів та вебінарів із спеціалістами галузі масової комунікації.

9. Вивчення громадської думки. Проведення соціологічних опитувань громадськості, їх аналіз з подальшим висвітленням результативності через різні канали комунікації та подальшим врахуванням пропозицій щодо прийняття управлінських рішень та регулюванню нормативно-правової бази.

10. Забезпечення структурних підрозділів органів Пенсійного фонду України необхідними технічними засобами для організації роботи з масової комунікації.

Основними каналами для взаємодії із громадськістю та реалізації стратегії є: соціальні мережі, офіційний сайт Пенсійного фонду України, вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду, друковані видання, інформаційні друковані матеріали, прес-конференції, брифінги, електронні консультації тощо.

Відповідно до стратегії юло розподілено засоби зв'язку залежно від цільової аудиторії. Основними каналами зв'язків із пенсіонерами є: друковані видання («Пенсійний кур'єр»), веб-ресурси, інформаційні години при редакціях газет, сторінки у соціальних мережах, інформаційні матеріали, та реклама на зупинках громадського транспорту (зовнішня реклама). До засобів комунікації із працюючим населенням є зустрічі у трудових колективах, друковані видання, соціальні мережі виконавчого органу, веб-ресурси, в тому числі для непрацюючого населення існує «Школа майбутнього пенсіонера» та інформаційні заходи при службах зайнятості.

Для інформування молоді ефективними каналами взаємодії є лекції та семінари у навчальних закладах, соціальні мережі Пенсійного фонду та веб-ресурси. Безпосередня взаємодія зі ЗМІ виконавчого органу реалізується через публічні заходи, прямі ефіри на радіо та телебаченні, прес-конференції, брифінги, інтерв'ю та коментарі представників Пенсійного фонду України та друковані видання. До каналів зв'язків з громадськими організаціями веб-ресурси, соціальні мережі, друковані видання, засідання круглого столу та «Дні відкритих дверей».

Варто зазначити, що для більш широкого охоплення аудиторії та додаткового інформування населення є доцільним запровадження рекламних кампаній на зупинках громадського транспорту.

Дана взаємодія має на меті популяризації новітніх цифрових впроваджень Пенсійного фонду України, зокрема мобільного додатку та вебпорталу для надання послуг, що в свою чергу у подальшому вирішить проблему перевантаженості сервісних центрів. Основними цільовими групами такого впливу є населення пенсійного віку, яке має достатній рівень обізнаності у користуванні інтернет-мережею, а також працююче населення України.

Регіональне сегментування кампанії передбачається по всій території України, окрім тимчасово окупованих міст та населених пунктів, а також окремих зон із активними бойовими діями. Варто зазначити, що каналом поширення такого рекламного повідомлення є павільйони зупинок громадського транспорту із локалізацією у межах розташування сервісних центрів Пенсійного фонду України.

При розробленні рекламних макетів використовувалися основні корпоративні кольори та їх відтінки, логотип виконавчого органу, зображення інтерфейсу мобільного додатку Пенсійного фонду України. Розробки представлені у додатках В та Г. Основним посилом даних інформаційних об'єктів є можливість отримання необхідних послуг, зокрема довідок, інформації про стаж та оформлення пенсійних виплат у власному смартфоні та на офіційному вебпорталі, а також прорахувати майбутній розмір пенсії самостійно на сайті або у додатку.

Розміщення передбачається на внутрішній площині павільйону зупинки громадського транспорту, по одній площині на місто. В загальному планується розміщення у 15 містах. Вартість на місяць по Україні в середньому становить 1800 грн. Загальна вартість для розміщення рекламної кампанії - 27 тис. грн.

Організаційно-технічне забезпечення реалізації стратегії здійснюється структурними підрозділами центрального апарату та головними управліннями Пенсійного фонду України в областях та м. Києві. На рівні територіальних управлінь — заступником начальника головного управління (управління Пенсійного фонду України в районі, місті згідно із розподілом обов'язків та управлінням (відділом, сектором) персоналу та організаційно-інформаційної роботи.

Координація реалізації стратегії здійснюється заступником Голови правління згідно із розподілом обов'язків й департаментом персоналу та адміністративного забезпечення. Ресурсне забезпечення реалізації стратегії здійснюється у межах видатків, передбачених бюджетом Пенсійного фонду України та кошторисами на утримання його органів.

За результатами реалізації стратегії очікується підвищення рівня довіри населення, забезпечення прозорості та відкритості діяльності фонду, залучення до активної громадської позиції з питань пенсійного забезпечення та соціального страхування та модернізація інформаційних ресурсів і технічної бази.

Результатами реалізації мають стати стійкі партнерські відносини із ЗМІ, інститутами громадського суспільства, іноземними урядовими структурами, які сприяють вирішенню проблемних питань функціонування пенсійної системи та спрямованість діяльності в євроінтеграцію.

Індикаторами, на досягнення прогностичних значень на яких спрямований план стратегії зв'язків з громадськістю Пенсійного фонду України на період до 2027 року є відсоткові показники рівня задоволеності та поінформованості громадськості. На близьку перспективу (до 2024 року) очікується рівень довіри населення до територіальних органів Пенсійного фонду - 100% (великі цілі); 80% (середні цілі); 50% (малі цілі). Рівень поінформованості та задоволеності застрахованих осіб якістю надання консультативної допомоги на найближчу перспективу повинен становити - 100% (великі цілі) та 80% (середні цілі). Рівень задоволеності громадян якістю обслуговування, в тому числі через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, та наданням адміністративних і соціальних послуг через мобільний застосунок Пенсійного фонду України — 80% (середні цілі), 50% (малі цілі), зокрема на середню перспективу (2027 рік) значення індикаторів можуть сягати від 70% (малі цілі) до 100% (великі цілі).

2.2. План удосконалення соціальних мереж для Пенсійного фонду України

Трансформація традиційної політичної діяльності під впливом поширення інформаційно-комунікаційних технологій актуалізує дослідження соціальних мереж, як складової політичної діяльності [3].

Світовий політичний уряд практикує використання соціальних мереж як важливого стратегічного ресурсу у комунікації та забезпеченні вільного діалогу із громадськістю. Інтерактивна система обміну інформацією лідерів-комунікаторів та зацікавлених сторін сприяють динамічному, універсальному та ефективному підходу до політики, що має відображати не просто політику уряду, але й національний наратив, схвалений у суспільстві. Таке інтенсивне використання урядами та політичними діячами он-лайнних каналів спричинило хвилю відкритості та прозорості в діяльності урядових структур. Даний факт є відображенням адаптації політичної сфери до науково технічного прогресу та використання нових інструментів для комунікації.

Соціальні мережі є засобом зв'язків з громадськістю та реалізуються Пенсійним фондом такими платформами як: Інстаграм, Телеграм-канал, Фейсбук, Твіттер, Ютуб-канал. Пенсійний фонд систематично та структуровано інформує громадськість через дані соціальні платформи, надає звіти щодо проведеної роботи згідно із чинним законодавством та відповіді на запитання громадськості.

Результати дослідження обізнаності громадян у сфері пенсійного забезпечення 61% аудиторії оцінили рівень передачі соціальної інформації як найефективнішим з огляду на інші канали комунікації. Зважаючи на загальносвітову тенденцію на віртуалізацію, що реалізується, зокрема і через соціальні мережі, спостерігаємо відповідний результат – високий рівень їх популярності в якості джерела відповідної інформації серед респондентів [16].

Цей факт свідчить про доцільність використання соціальних платформ у подальшому формуванні комунікаційної діяльності. Зокрема, варто зауважити, що цільова аудиторія Пенсійного фонду України у соціальних мережах складає від 18-35 років, тому варто використовувати не тільки загальноінформаційні повідомлення, але й виокремити теми, які матимуть найефективніший вплив та є потенційно актуальними для громадськості. Використання соціальної платформи Твіттер збільшує можливості взаємодії із закордонними організаціями, партнерами та зокрема політичними діячами, лідерами думок тощо. В свою чергу, платформа Фейсбук — є загальнодоступною для широкої аудиторії, вікове охоплення аудиторії якої сягає в середньому від 36- 50 років.

Таким чином активне використання даних платформ інформування масштабує присутність Пенсійного фонду у соціальних мережах та підвищить з них трафік на офіційний сайт та вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України. Даний факт свідчить про доцільність розвитку соціальних мереж та втіленні стратегії розвитку соціальних. В цьому аспекті було додатково запроваджено інформування громадськості через соціальну платформу Телеграм, де інформаційний посил Пенсійного фонду не потребує стратегічного спрямування, а є інструментом для додаткового загального інформування. Проте можливості для удосконалення даної платформи можна реалізувати шляхом створення чат-боту Пенсійного фонду України для он-лайн запису в електронну чергу до територіальних сервісних центрів. Таке впровадження стане доцільним для оптимізації роботи Фонду та вирішить проблему перезавантаженості центрів. З огляду на цей факт, дану соціальну мережу не було включено до контент-плану, проте може використовуватися у дублюванні інформації із Фейсбуку та Твіттеру.

Таким чином, варто розробити контент-план для інформування громадськості. Це розпланована система інформаційної діяльності виконавчого

органу, що включає послідовність тематичних дискурсів, формати подачі повідомлень, відео-контент. Даний графік систематизує та полегшує взаємодію у онлайн-середовищі, а також урізноманітнює інформаційні повідомлення та відповідає комунікаційним потребам аудиторії. Контент-план розроблений на основі нормативно-правової бази Пенсійного фонду України та Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Тематики комунікаційної діяльності Фонду не зазнали суттєвих змін, проте форма реалізації потребує дещо іноваційнішого підходу для ефективнішого залучення громадськості.

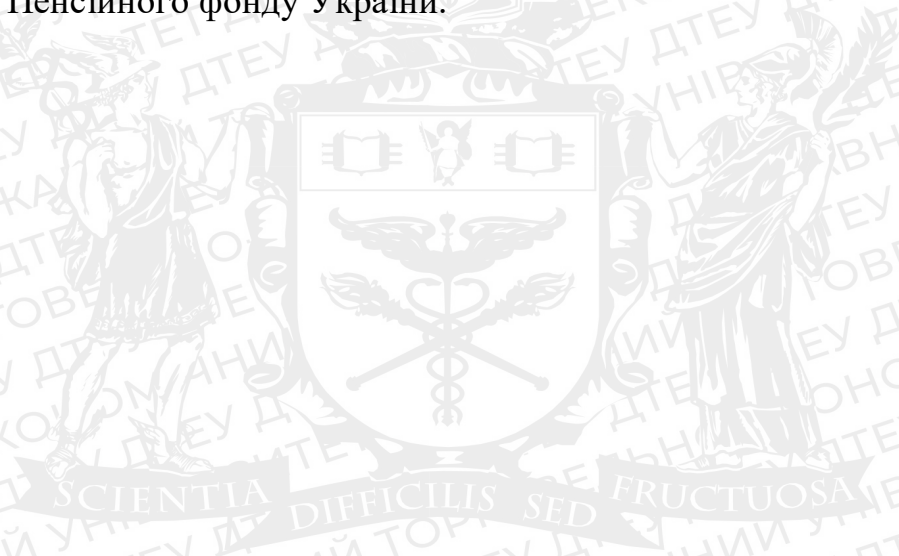
З огляду на розроблений контент-план, представлений у табл. 2.2 була надана рекомендація щодо впровадження нової рубрики «Пенсійний фонд навчає», де у форматі відеоматеріалів висвітлені короткі інструкції щодо використання цифрових послуг на вебпорталі Пенсійного фонду України.

Не менш важливою формою комунікаційною взаємодії у Фейсбук-проведення он-лайн трансляцій із представниками Міністерства соціальної політики, керівництвом Пенсійного фонду, членами Громадської ради при Пенсійному фонді, спеціалістами територіальних структурних підрозділів Пенсійного фонду України. Даний комунікаційний захід сприятиме синергичній взаємодії внутрішньої та зовнішньої аудиторій Пенсійного фонду України, що в результаті матиме взаємодоповнюючий ефект у проєкції комунікації.

Суттєвого удосконалення потребує механізм наповнення англійської версії інформативних публікацій щодо реалізації проєктів із іноземними партнерами. Англійський супровід надасть можливість закордонним партнерам, медіа, урядовим структурам простежувати реалізацію діяльності щодо виконання основних заходів у рамках річного проєкту під егідою Комісії України- НАТО на поточний рік та у перспективі стане міцною базою для взаємодії із

представниками закордонних політичних структур. Даний проєкт є ключовим інструментом досягнення Україною критеріїв членства в НАТО та утримування курсу до євроінтеграції.

Доцільність систематизації інформування громадськості дозволяє полегшити організаційну складову у взаємодії виконавчого органу влади із громадськістю у соціальних мережах та ефективно впливати на кожну із цільових аудиторій Пенсійного фонду України.



ВИСНОВКИ

Невід’ємною складовою демократичного ладу у державі є орієнтація на діалог із суспільством, дотримання принципів відкритості та прозорості, встановлення довіри громадськості до виконавчого органу влади та функціонуючого механізму зворотного зв’язку.

Робота служб зі зв’язків з громадськістю Пенсійного фонду України є всеохоплюючим механізмом комунікації з громадськістю та здійснюється на центральному, регіональному і місцевому рівнях. В свою чергу координаційним вузлом комунікаційної діяльності Пенсійного фонду України є Управління організаційної роботи, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України, що здійснює повноцінний цикл управління процесом комунікацій виконавчого органу: планування, підготовку, організацію, визначення індикаторів, реалізацію, моніторинг, оцінювання та звітування проведеної роботи із громадськістю.

Даний функціональний механізм виконавчого органу забезпечує систематичну та безперервну комунікацію із громадськістю у рамках чинного законодавства та на основі реалізації принципу «єдиного урядового голосу».

З’ясовано, що принципи організації зв’язків з громадськістю Пенсійного фонду України найбільш обумовлені об’єктивним розвитком суспільства та ґрунтовані на закономірностях та державотворчих законах, проте не зазначені відповідних положеннях. Зокрема, виділено принцип верховенства права; принцип законності; принцип наукової обґрунтованості та принцип відкритості та прозорості. Такий підхід забезпечує належний рівень якості та ефективності взаємодії, разом з тим захист прав і законних інтересів усіх учасників взаємодії.

Розглянуто практичні аспекти реалізації комунікаційної діяльності структури служби зі зв’язків з громадськістю Пенсійного фонду України та

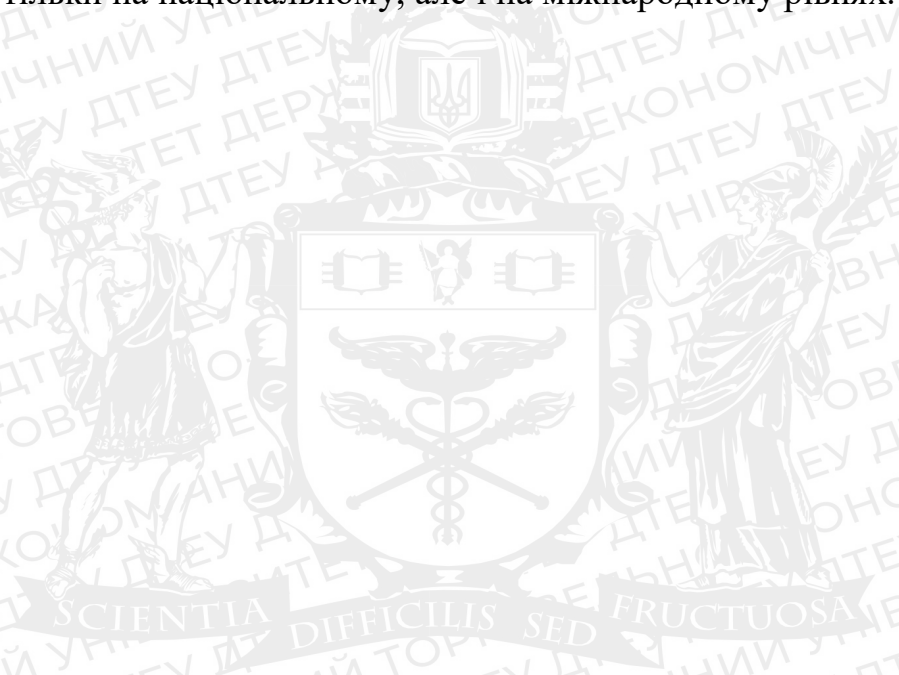
напрямки їх реалізації як на зовнішні, так і на внутрішні аудиторії, визначено об'єкти об – цільові аудиторії: громадськість, громадські об'єднання та групи впливу, іноземні аудиторії, засоби масової інформації, органи влади; методи: первинні канали комунікації (медійні та немедійні) та вторинні канали комунікації (на публічному та політичному рівнях).

Аналіз структури комунікацій Фонду дозволив виявити сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози у реалізації комунікаційної діяльності. З огляду на це було розроблено стратегічний план зв'язків з громадськістю з розподілом комунікаційних заходів для кожної із цільових аудиторій Пенсійного фонду України. Визначено напрямки, канали реалізації, ключові повідомлення, координаційний центр, можливості бюджетування та очікуванні результати після впровадження данної стратегії. Важливим фактором є розроблення та впровадження он-лайн-навчальних програм у вигляді відеоінструкцій для громадян, що в свою чергу дозволить громадськості користуватися у повному спектрі електронними послугами Фонду.

Втілення змін у організаційній складовій комунікацій Пенсійного фонду попереднього у вигляді планування публікації контенту, а саме розроблення плану, дозволить у майбутньому систематизувати та ефективно впроваджувати комунікаційну політику у соціальних мережах, а також вирішити проблему перенавантаженості сервісних центрів виконавчого органу.

Впровадження механізму з підвищення відкритості, прозорості та підзвітності Пенсійного фонду України шляхом наповнення англійської версії інформативних публікацій дозволить поширити комунікаційний наратив виконавчого органу на іноземні громадськості: медіа, дипломатичні представництва іноземних країн, міжнародні організації та закордонні аналітичних центри.

Запровадження даних комунікаційних заходів та попередньої розробки стратегічного плану зв'язків з громадськістю, посилення внутрішньої скоординованості Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації, поширювати комунікаційний наратив виконавчого органу не тільки на національному, але і на міжнародному рівнях.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Стратегія 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: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/672-2016-%D1%80#Text>
2. Структура апарату Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2157222-struktura-aparatu-pensijnogo-fondu-ukrayiny/>
3. PR-СЛУЖБА В СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ: ОСНОВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ// О. В. Вақун, І. В. Семчук, О. В. Грабчук // Державне управління: удосконалення та розвиток [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/33.pdf
4. Про виконання Пенсійним фондом України Річної національної програми під егідою Комісії Україна – НАТО на 2019 рік у 2 кварталі 2019 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/1743263-pro-vikonannya-pensijnym-fondom-ukrayiny-richnoyi-natsionalnoyi-programy-pid-egidoju-komisiyi-ukrayina-nato-na-2019-rik-u-2-kvartali-2019-roku/>
5. Звіт про роботу органів Пенсійного фонду України за 9 місяців 2021 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.ourboox.com/books/%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82_9_%D0%BC%D1%96%D1%81_209102021

6. Положення про Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації: Наказ Пенсійного фонду України від 30 червня 2019 року № 72 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/content/uploads/2021/03/Nakaz-pro-vnesennnya-zmin-do-polozhnya-Upr-org-zabez-obyednano-stysnuto.pdf>
7. Сайт Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/>
8. Орієнтовний план проведення Пенсійним фондом України консультацій з громадськістю у 2023 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2155405-oriyentovnyj-plan-provedennya-pensijnym-fondom-ukrayiny-konsultatsij-z-gromadskisty-u-2023-rotsi/>
9. Стратегічні комунікації в міжнародних відносинах: монографія / В. М. Бебик, С. І. Копійка, Є. А. Макаренко та ін. – Київ: Вадекс, 2019. – 442 с.
10. Платформа «Єдиний голос» – великий освітній майданчик для удосконалення комунікацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukc.gov.ua/platforma-yedynyj-golos-velykuj-osvitnij-majdanchyk-dlya-udoskonalennya-komunikatsij/>
11. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики від 03.11.2010 № 996: «Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики»: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>

12. Інформація щодо результатів проведення опитування відвідувачів органів Пенсійного фонду України у 2021 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2155707-informatsiya-shhodo-rezultativ-provedennya-opytuvannya-vidviduvachiv-organiv-pensijnogo-fondu-ukrayiny-u-2021-rotsi/>

13. Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Пенсійного фонду України, Міністерства внутрішніх справ України та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 03 грудня 2021 № 907 та Постанова правління Пенсійного фонду України 03 грудня 2021 року №34-1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/za641-21#Text>

14. Закон України "Про доступ до публічної інформації" від 13 січня 2011 року № 2939-VI // Відомості Верховної Ради України (ВВР), – 2011, № 32, ст. 314 - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

15. Положення про Громадську раду при Пенсійному фонді України від 09 червня 2015 № 90: Наказ Пенсійного фонду України від 31.07.2019 № 93 (зі змінами, внесеними наказом Пенсійного фонду України від 30.08.2021 № 123) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2147953-nakaz-pensijnogo-fondu-ukrayiny-vid-30-08-2021-123-pro-vnesennya-zmin-dopolozhennya-pro-gromadsku-radu-pry-pensijnomu-fondi-ukrayiny/>

16. Звіт про роботу та виконання бюджету Пенсійного фонду України у 2022 році: Комунікації з громадськістю і засобами масової інформації [Електронний

ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2157200-zvit-pro-robotu-organiv-pensijnogo-fondu-ukrayiny-za-2022-rik/>

17. Аналітичний звіт про проведення дослідження «Обізнаність громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2118985-analitychnyj-zvit-pro-provedennya-doslidzhennya-na-temu-obiznanist-gromadyan-ukrayiny-shhodo-innovatsij-v-systemi-pensijnogo-zabezpechennya-2/>

18. Інформація щодо результатів проведення опитування відвідувачів органів Пенсійного фонду України у 2021 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2155707-informatsiya-shhodo-rezultativ-provedennya-opytuvannya-vidviduvachiv-organiv-pensijnogo-fondu-ukrayiny-u-2021-rotsi/>

19. Результати опитування у 2022 році відвідувачів органів Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2155882-rezultaty-opytuvannya-u-2022-rotsi-vidviduvachiv-organiv-pensijnogo-fondu-ukrayiny>

20. Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України від 23 липня 2014 р. №280 (зі змінами, внесеними згідно із Постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2022 року №1289) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/2148251-polozhennya-pro-pensijnyj-fond-ukrayiny/>

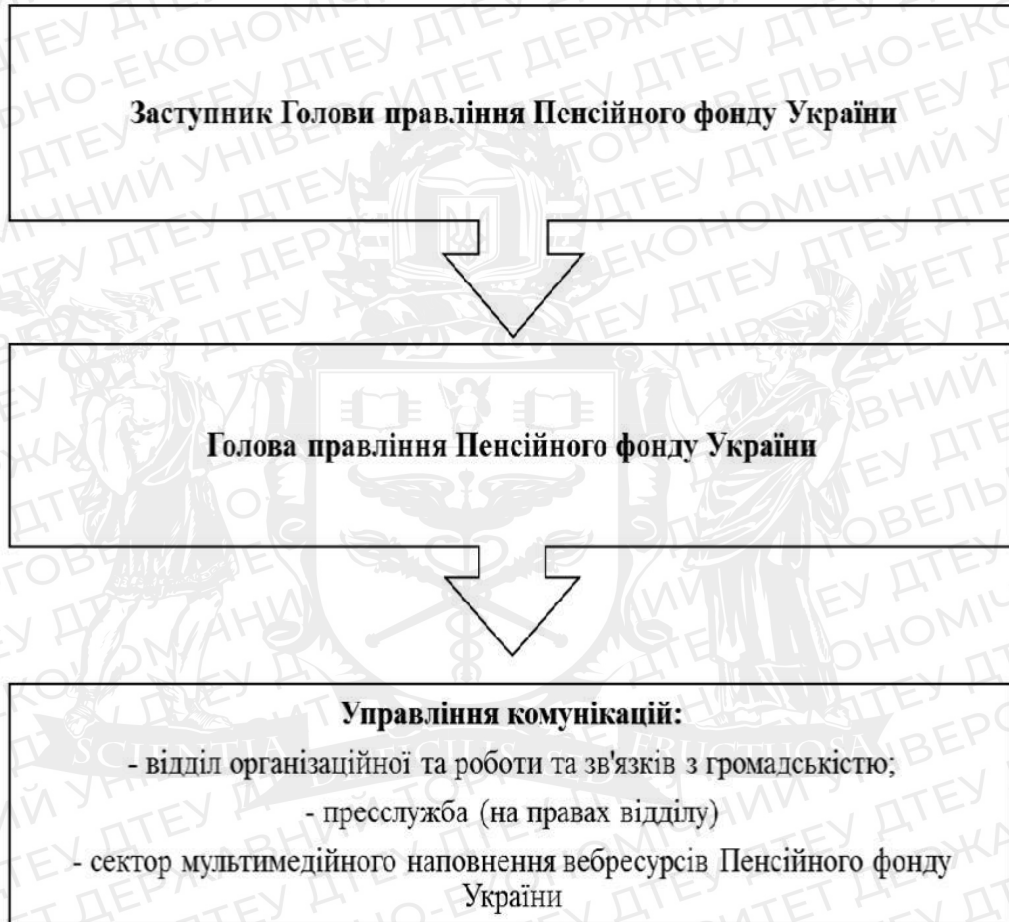
ДОДАТКИ**ДОДАТОК А**

Рис.1.1 «Структура Управління організаційної роботи, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації Пенсійного фонду України»


ДОДАТОК Б

SWOT-аналіз

Таблиця 2.1

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
<ul style="list-style-type: none"> - Впізнаваність інституції; - наявні сектори/відділи організаційно-інформаційної роботи ПФУ, які здійснюють комунікаційну взаємодію із громадськістю та іншими державними інституціями; - наявність управління комп'ютеризованих систем та кваліфікованого персоналу, що відповідає за впровадження новітніх технологій; - висока відвідуваність офіційного веб-сайту Пенсійного фонду України та порталу електронних послуг; - законодавче регулювання зовнішніх комунікацій Фонду; - поява сторінок Пенсійного фонду у соціальних мережах таких як Фейсбук, Телеграм, Твітер, Ютуб; - наявний кваліфікований персонал із створення відео, аудіо, візуального контенту для інтернет-платформ, зокрема інфографіки; 	<ul style="list-style-type: none"> - Відсутня зовнішня комунікація Фонду на міжнародному рівні; - низький рівень обізнаності у цифровому використанні онлайн-сервісах, а саме у використанні електронних послуг населення з вікової групи 60+; - низька технічна якість цифрового додатку Пенсійного фонду України; - перевантаженість сервісних центрів державного виконачого органу

Продовження табл. 2.1

<ul style="list-style-type: none"> - дотримання стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України: підвищення рівня довіри населення до органів Пенсійного фонду; - створення Громадських рад та консультацій із громадськістю в онлайн та офлайн формах, запроваджені публічні громадські обговорення; проведення громадської експертизи на запит громадської організації "Українська Демократія" 	
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ
<ul style="list-style-type: none"> - Більш активне залучення громадськості до формування та реалізації державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню; - оперативне висвітлення питань діяльності Пенсійного фонду в засобах масової інформації, на офіційних веб-сайтах, єдиному державному веб-порталі відкритих даних, інформаційних стендах; - залучення консультативних та 	<ul style="list-style-type: none"> - Недостатнє технічне забезпечення та обмежений кошторис на реалізацію стратегії зв'язків з громадськістю Фонду; - незацікавленість закордонних партнерів у взаємодії із виконавчим органом; - законодавчі обмеження щодо доступу громадськості до публічної інформації в умовах воєнного стану

фінансових ресурсів міжнародних, організацій для навчання, модернізації, впровадження нових процедур комунікації, здійснення перекладів і

Продовження табл.2.1

створення матеріалів тощо;

- залучення громадськості та незалежних експертів до впровадження нових систем та процедур комунікацій;

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

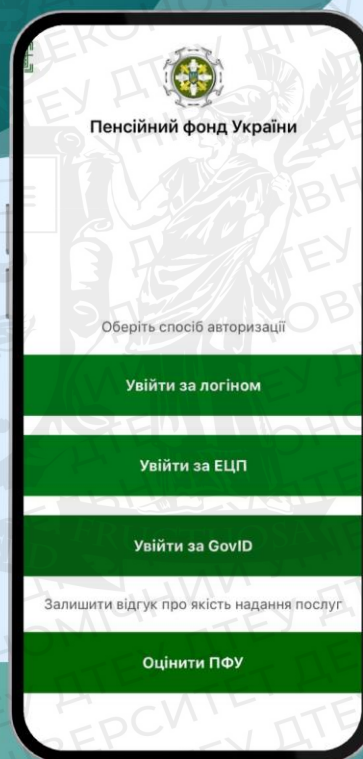
ДОДАТОК В




ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ У ВАШОМУ СМАРТФОНІ

#ПенсійнийбезЧерг

- ✓ ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ПЕРЕРАХУНОК ПЕНСІЇ
- ✓ ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІДОК
- ✓ ДОСТУП ДО ЕЛЕКТРОННОЇ ТРУДОВОЇ КНИЖКИ




Макет для розміщення реклами Пенсійного фонду України на зупинках громадського транспорту




СЕРВІСИ

ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ


#ПенсійнийбезЧерг




✓ ОТРИМАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІДОК




✓ РОЗРАХУНОК
МАЙБУТНЬОЇ ПЕНСІЇ



✓ ПРИЗНАЧЕННЯ ТА
ПЕРЕРАХУВАННЯ ПЕНСІЇ



✓ ЕЛЕКТРОННА
ТРУДОВА КНИЖКА



**ОТРИМУЙТЕ ПОСЛУГИ
ВІДДАЛЕНО ВЖЕ ЗАРАЗ**

Макет для розміщення реклами Пенсійного фонду України на зупинках громадського транспорту

ДОДАТОК Д

Контент-план для соціальних мереж Пенсійного фонду України

Таблиця 2.2

Соціальна мережа	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця
Фейсбук	<p>Інформаційна тематика</p> <p>Графічне оформлення згідно із загальною айденітикою та корпоративними кольорами.</p>	<p>Навчальна тематика</p> <p>Відео супровід інструкції - запис екрану комп'ютера із голосовим супроводом інформування</p>	<p>Інформаційна тематика</p> <p>Коротке відео-інформування від начальника відділу надання житлових субсидій Пенсійного фонду.</p>	<p>Інформаційна тематика</p> <p>Зображення</p>	<p>Статистичні дані</p> <p>Інфографіка</p>
	<p>Запитання-відповідь Відповіді на питання громадянської про добровільні внески у системі загальнообов'язкового державного страхування</p>	<p>«Пенсійний фонд навчає»</p> <p>Коротка відео-інструкція для подачі заяви на призначення пенсії через вебпортал електронних послуг</p>	<p>Житлова субсидія</p> <p>Субсидія на неопалювальний сезон: що варто знати</p>	<p>Про працевлаштування</p> <p>Важливість легального працевлаштування та соціальні гарантії працівникам</p>	<p>Статистичні дані поданих анкет-заявок на автоматичне призначення пенсії, загальні відомості</p>
Проведення он-лайн трансляції із представником Міністерства соціальної політики на тему добровільних пенсійних внесків: хто, як і де може сплачувати та розміри внеску					

Твіттер	Інформаційна тематика Інфографіка	Звітність Документ	Результати засідання Громадської ради Фотоматеріали проведеного засідання	Інформаційна тематика Зображення	Інформування щодо фінансування Зображення
---------	---	------------------------------	---	--	---

Продовження табл.2.2

Твіттер	Нові можливості Як працюються добровільні пенсійні внески	Звіт про виконання роботи та бюджету за 2022 рік (із можливістю також публікації звіту у англійській версії)	Результати засідання Громадської ради Розгляд можливостей інноваційних впроваджень у систему пенсійного забезпечення	Запитання-відповіді Про механізм сплати добровільного внеску за третю особу	«Пенсійний фонд інформус» Висвітлення кількісних показників фінансової діяльності Фонду у наданні послуг
---------	---	--	--	---	--