

УДК 004:[349.3-027.555:657.412.7](477)

DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.1.9>

Лужецька Наталія Теодорівна,

слухач PhD Програми НЛТУ України,

заступник начальника Головного управління Пенсійного фонду України у Львівській області

начальник Управління інформаційних систем та електронних реєстрів

ORCID ID: 0009-0003-6519-183X

Ліпенцев Антон Андрійович,

магістр з маркетингу, сертифікований Salesforce адміністратор

ORCID ID: 0009-0004-0876-5400

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ: КЕЙС ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES DURING MARTIAL LAW: THE CASE OF THE PENSION FUND OF UKRAINE

У статті розглядаються інформаційно-аналітичні системи і новітні технології та їх використання у діяльності Пенсійного фонду України. Адже саме вони є основним засобом підвищення ефективності, якості та розширення послуг, що надаються населенню.

Повноцінне функціонування Пенсійного фонду України потребує суттєвої модернізації діяльності з чітким напрацюванням стратегічних та тактичних цілей та шляхів їх реалізації.

Основні концептуальні засади модернізації Пенсійного фонду України можна окреслити наступними ключовими аспектами: цифрова трансформація та інновації; проактивність та клієнтоорієнтованість; прозорість та відкритість; безпека даних та кіберзахист; інституційна спроможність та підвищення кваліфікації персоналу; інтеграція з іншими державними реєстрами та системами; фінансова стабільність та ефективність; охоплення та доступність.

Ці концептуальні засади є основою для впровадження реформ, що сприятимуть підвищенню якості послуг Пенсійного фонду України і забезпечення соціальної справедливості та ефективного управління пенсійною системою.

На даному етапі важливо спрямувати розвиток інформаційних систем на удосконалення підсистеми прийому громадян, підвищення ефективності та якості їх обслуговування, зробити так, щоб кожен, хто звернувся до Пенсійного фонду, відчув, що нові технології працюють на нього.

Пріоритетні напрямки модернізації Пенсійного фонду України через диджиталізацію системи надання послуг можуть включати такі напрямки: створення єдиної цифрової платформи, автоматизація процесів, покращення якості онлайн-обслуговування, кібербезпека та захист даних, навчання та підготовка персоналу, інформаційна підтримка та просвітницька діяльність.

Використання сучасних інноваційно-інформаційних технологій та аналітичних прийомів сприятимуть успішному розвитку пенсійної системи, підвищенню прозорості діяльності, ефективного виконання завдань, запровадженню європейських стандартів надання пенсійних послуг.

Ключові слова: *реформування системи пенсійного забезпечення в Україні, запровадження новітніх інформаційних технологій та сервісів до процесів надання послуг, вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, інформаційно-аналітична система, інновації щодо процесів диджиталізації послуг, технології обробки інформації, дистанційне надання послуг.*

The article examines information and analytical systems and the latest technologies and their use in the activities of the Pension Fund of Ukraine. After all, they are the main means of increasing the efficiency, quality and expansion of services provided to the population.

The full functioning of the Pension Fund of Ukraine requires significant modernization of activities with a clear development of strategic and tactical goals and ways of their implementation.

The main conceptual foundations of the modernization of the Pension Fund of Ukraine can be outlined in the following key aspects: digital transformation and innovation; proactivity and customer orientation; transparency and openness; data security and cyber security; institutional capacity and professional development of personnel; integration with other state registries and systems; financial stability and efficiency; coverage and accessibility.

These conceptual principles are the basis for the implementation of reforms that will help improve the quality of services of the Pension Fund of Ukraine and ensure social justice and effective management of the pension system.

At this stage, it is important to direct the development of information systems to improve the subsystem of reception of citizens, increase the efficiency and quality of their service, make sure that everyone who applies to the Pension Fund feels that new technologies are working for him.

The priority areas of modernization of the Pension Fund of Ukraine through the digitization of the service delivery system may include the following areas: creation of a single digital platform, automation of processes, improvement of online service quality, cyber security and data protection, training and staff training, information support and educational activities.

The use of modern innovative information technologies and analytical methods will contribute to the successful development of the pension system, increasing the transparency of activities, effective performance of tasks, and the introduction of European standards for the provision of pension services.

Key words: *reform of the pension system in Ukraine, introduction of the latest information technologies and services to the processes of service provision, web portal of electronic services of the Pension Fund of Ukraine, information and analytical system, innovations in the processes of digitalization of services, information processing technology, remote provision of services.*

Постановка проблеми. Пенсійний фонд України – центральний орган виконавчої влади, який здійснює керівництво та управління солідарною системою загальнообов’язкового державного пенсійного забезпечення, веде облік застрахованих осіб, а також осіб, які мають право на пільги та житлові субсидії; здійснює облік страхових внесків, призначення пенсій, житлових субсидій та пільг, інших страхових виплат; а також готує документи та забезпечує своєчасне фінансування цих виплат (Пенсійний Фонд України, 2022).

Повноцінне функціонування Пенсійного фонду України потребує суттєвої модернізації діяльності з чітким напрацюванням стратегічних та тактичних цілей та шляхів їх реалізації. На даному етапі важливо спрямувати розвиток інформаційних систем на удосконалення підсистеми прийому громадян, підвищення ефективності та якості їх обслуговування, зробити так, щоб кожен, хто звернувся до Пенсійного фонду, відчув, що нові технології працюють на нього.

Метою статті є оцінка стану та визначення перспектив запровадження новітніх технологій та сервісів – основних складників модернізації діяльності Пенсійного фонду України в процесі реформування системи пенсійного забезпечення в країні.

Аналіз останніх досліджень, публікацій та інформаційних ресурсів. В теперішній час питання забезпечення інформаційними технологіями системи Пенсійного фонду України є досить актуальною темою. Тому особлива увага в Пенсійному фонді України приділяється питанням впровадження нових методів роботи, які базуються на новітніх інформаційних технологіях. Дану тему досліджують такі українські вчені та дослідники, як М. Лазебна, Т. Усачова, Н. Гордієнко, О. Малецький, В. Боршовська та інші.

Юрченко Ю. Д. провів дослідження поточного стану інформаційного забезпечення щодо впровадження електронної форми обліку: «важливо, щоб державні гарантії щодо пенсійного забезпечення,

закріплені Конституцією України та іншими нормативно-правовими актами, виконувались якісно» (Юрченко, 2014).

Баланенко О. Г. та Павлова К. В. розглядали інформаційні системи і технології та їх використання у діяльності Пенсійного фонду України. Адже сьогодні саме інформаційні системи та новітні технології є основним засобом підвищення ефективності, якості та розширення послуг, що надаються населенню (Баланенко, Павлова, 2017).

Тому в даній статті розглянемо специфіку використання нових аналітичних прийомів та процедур у покращенні програмного забезпечення для ефективного виконання завдань, покладених державою на діяльність Фонду.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сьогоднішній день, в умовах стрімкого розвитку інформаційних систем та технологій, належний рівень автоматизації основних функціональних процесів Пенсійного фонду України розглядається, як один із головних інструментів реалізації державної політики з питань ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню, забезпечення діяльності органів Фонду у відповідності з сучасними умовами розвитку суспільства, відповідного рівня інформаційного обміну з органами державного управління та суб’єктами системи загальнообов’язкового державного соціального страхування, а також розширення послуг ПФУ, що надаються населенню, підвищення їх якості та ефективності.

Виконання Пенсійним фондом України визначених для нього законодавством завдань були б неможливими за відсутності сучасної інформаційно-технологічної системи.

Основною інформаційно-аналітичною системою, що забезпечує автоматизацію ключових показників діяльності Пенсійного фонду України, є Інтегрована комплексна інформаційна система Пенсійного фонду України (ІКІС ПФУ).

Дана інформаційна система призначена для комплексної автоматизації як головних технологіч-

них процесів Пенсійного фонду України (призначення та виплати пенсій, страхових виплат, пільг та субсидій, збирання, акумуляція та витрати коштів), так і інших технологічних процесів (документообіг, кадрове забезпечення та бухгалтерський облік, аналіз та прогнозування виплат, комплексний захист інформації тощо) (Усачова, 2010).

Підхід до створення та розвитку ІКІС ПФУ забезпечує єдину методологію, що передбачає створення комплексного єдиного інформаційного середовища.

Повноцінне функціонування Пенсійного фонду України потребує суттєвої модернізації діяльності з чітким напрацюванням стратегічних та тактичних цілей та шляхів їх реалізації. Так у 2005 році розпорядженням Кабінету Міністрів України № 525-р. було схвалено стратегію розвитку пенсійної системи, яка передбачала створення умов для фінансової стабільності пенсійної системи, її паритетності. Однак, вона не була впроваджена у встановлені терміни, а з часом, після прийняття у 2009 році розпорядження КМУ № 1224-р, яким була прийнята Концепція подальшого проведення пенсійної реформи в Україні, втратила чинність.

У 2015 році було схвалено «Стратегію сталого розвитку України – 2020», а у 2016 році – «Стратегію модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року» (Кабінет Міністрів України, 2016) .

Даною Стратегією задекларовано, що розвиток нових технологій, організаційних, інфраструктурних та кадрових змін Пенсійного фонду, потребують інших підходів, з урахуванням інноваційних ідей та втіленням новітніх інформаційних технологій.

На виконання завдань Стратегії запроваджено обслуговування громадян із питань пенсійного забезпечення та соціального страхування незалежно від місця їх реєстрації та проживання; здійснено заходи щодо модернізації Реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (РЗО), зокрема, розпочато дистанційне обслуговування громадян через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України. Крім того, здійснюється комплекс заходів, спрямованих на захист інформації, розширення використання інформаційно-аналітичних технологій, впровадження елементів електронного урядування (Кабінет Міністрів України, 2016) . Також реалізовано:

- міжвідомчий обмін інформацією для призначення всіх видів державного пенсійного страхування, соціальних виплат, пільг та субсидій;
- технологію обміну в електронній формі з Публічним акціонерним товариством “Держав-

ний ощадний банк України” та іншими уповноваженими банками (з використанням електронного цифрового підпису) виплатними документами щодо пенсій та грошової допомоги на поточні рахунки (станом на 01.01.2024 автоматичний обмін здійснюється по із 28 банками);

- обмін з інтегрованою міжвідомчою інформаційно-телекомунікаційною системою щодо контролю осіб, транспортних засобів та вантажів, які перетинають державний кордон;

- оперативне використання даних реєстру застрахованих осіб для призначення/перерахунку пенсій та для нарахування виплат за окремими видами загальнообов'язкового державного соціального страхування; для виявлення порушень законодавства про працю та фактів використання праці неоформлених працівників.

У рамках Інтегрованої комплексної інформаційної системи працює кілька видів прикладного програмного забезпечення (ППЗ). Для забезпечення основних функцій Пенсійного фонду, зокрема вводу та обробки інформації, здійснення аналізу та опрацювання даних, використовується ППЗ, яке має наступні властивості: модульність; уніфікований інтерфейс користувача; відкрита архітектура для інтеграції додатків; уніфікований контроль версій та доставка оновлень.

Для опрацювання системи запитів, що виконують доступ до центрального сховища по корпоративній intranet-мережі; будуються за принципами web-систем.

Масштаби інформаційно-аналітичної системи Пенсійного фонду охоплюють Інформаційний центр, Центральний апарат ПФУ, 27 регіональних управлінь (з урахуванням недіючих управлінь) та органи місцевого рівня (Пенсійний Фонд України, 2022).

Завдяки новітнім інформаційним технологіям Пенсійний фонд перейшов на якісно новий рівень обслуговування громадян.

Через контакт-центр Пенсійного фонду України, шляхом консультування засобами електронної пошти, через соціальні мережі та іншими засобами комунікації, з використанням ІР-мережі та засобів мобільного зв'язку, здійснюється дистанційне обслуговування громадян.

Крім того, прийом та обслуговування громадян сьогодні, надання їм встановлених законодавством послуг щодо одержання пенсійних та страхових виплат, житлових субсидій та пільг, страхувальникам і застрахованим особам, здійснюється не лише в сервісних центрах Фонду, а і на віддалених робочих місцях в об'єднаних територіальних громадах, центрах надання адміністративних послуг,

агентських пунктах тощо. Нині у 73 територіальних громадах Львівської області функціонує 75 віддалених робочих місць, на яких у 2023 році прийнято 16 383 особи, що на 4412 осіб або 37 % більше, ніж протягом 2022 року.

В умовах сьогодення все більшої популярності набувають електронні сервіси Пенсійного фонду України. Вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua>), на якому користувачі можуть знайти та скористатись значною кількістю послуг, які надаються online, започатковано ще у жовтні 2012 року.

Нині електронний ресурс дає унікальну можливість усім зацікавленим особам постійно, не виходячи з дому, контролювати свої особисті дані, які впливають на розмір майбутньої пенсії або переглядати усю наявну інформацію у власному електронному кабінеті. Вебпортал та мобільний застосунок "Пенсійний фонд" мають зручне меню та посилання, які надають підказки, роз'яснення, що роблять його простим у користуванні та дозволяє кожному громадянину легко, без спеціальних знань, розібратися у цій системі. Виходячи з вищенаведеного можна класифікувати послуги Пенсійного фонду України, доступні дистанційно на такі групи послуг : 1. Інформаційні послуги ; 2. Послуги з управління пенсійним обліком; 3. Послуги зі звітності; 4. Фінансові послуги; 5. Інші послуги (див.табл.1).

Ці послуги забезпечують зручний та ефективний спосіб взаємодії з Пенсійним фондом, дозволяючи клієнтам здійснювати потрібні операції без відвідування офісів чи написання паперових заяв.

Останні роки принесли значні інновації у наданні послуг Пенсійним фондом України через веб-портал електронних послуг. Користувачі можуть тепер подавати заяви на призначення, перерахунок або виплату пенсійних виплат дистанційно через веб-портал або мобільний дода-

ток. Це значно спрощує процес і скорочує час очікування на обробку документів.

Система підтримує електронний підпис для підтвердження ідентифікації та автентифікації користувачів, що дозволяє їм безпечно виконувати різноманітні операції онлайн, включаючи підписання документів та заяв. Кожен користувач має особистий кабінет на веб-порталі або у мобільному додатку, де вони можуть переглядати та редагувати свої особисті дані, перевіряти статус поданих заяв, отримувати сповіщення та повідомлення від Пенсійного фонду.

Користувачі можуть отримувати детальні звіти та статистику щодо своїх пенсійних виплат, включаючи історію виплат, розмір пенсій, дати перерахунків тощо. Пенсійний фонд надає онлайн-консультації через веб-портал або мобільний додаток, де користувачі можуть отримати відповіді на свої питання з пенсійного забезпечення. Ці інновації спрощують та зручно роблять взаємодію з Пенсійним фондом для громадян, дозволяючи їм ефективно керувати своїм пенсійним обліком та отримувати потрібні послуги без відвідування офісів установи.

Зважаючи на складну ситуацію в країні через війну та переміщення населення, Пенсійний фонд України розширив доступ до своїх послуг для застрахованих осіб та пенсіонерів, які переселилися в інші регіони України або виїхали за кордон. Дистанційно через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України або мобільний застосунок "Пенсійний фонд" можна отримати ряд послуг: інформацію про пенсійні виплати, подання заяв на отримання пенсійних виплат, зміна реквізитів для перерахунку пенсій, консультації та підтримка (див.табл.2)

Ці послуги допомагають забезпечити доступ до необхідної інформації та пенсійного обліку для людей, які знаходяться в складних умовах через переміщення або перебування за межами країни.

Таблиця 1

Основні групи дистанційних послуг Пенсійного фонду України (власна класифікація)*

№	Групи послуг	Сутність основних послуг
1	Інформаційні послуги	– Отримання інформації про розмір пенсії та страхового стажу – Консультації з питань пенсійного забезпечення через інтернет сторінки або телефонний зв'язок
2	Послуги з управління пенсійним обліком	– Реєстрація в системі пенсійного обліку – Заповнення та подання заяв на призначення або перерахунок пенсійних виплат – Перегляд та редагування особистої інформації та документів
3	Послуги зі звітності	– Подання документації, необхідної для отримання пенсійних виплат – Моніторинг статусу поданих документів
4	Фінансові послуги	– Контроль за виплатами та перерахунками пенсійних виплат
5	Інші послуги:	– Повідомлення та сповіщення щодо змін у пенсійному законодавстві та правилах отримання пенсійних виплат. – Звернення до служби підтримки користувачів з питань функціонування електронних послуг

*Розроблено авторами

**Дистанційні послуги для застрахованих осіб та пенсіонерів,
які переселилися в інші регіони України або виїхали за кордон***

№	Група послуг	Сутність послуг
1	Інформація про пенсійні виплати	Особи, які перебувають за межами свого регіону або країни, можуть отримати інформацію про розмір та графік виплат своїх пенсій через веб-портал або мобільний додаток
2	Подання заяв на отримання пенсійних виплат	За допомогою онлайн-форм на веб-порталі або у мобільному додатку, особи можуть подати заяви на призначення або перерахунок пенсійних виплат, навіть якщо вони знаходяться за кордоном
3	Зміна реквізитів для перерахунку пенсій	В разі зміни банківських реквізитів або адреси проживання, особи можуть змінити цю інформацію через веб-портал або мобільний додаток
4	Консультації та підтримка	Пенсійний фонд надає онлайн-консультації через веб-портал або мобільний додаток для відповіді на питання з пенсійного забезпечення та інших пенсійних питань

*Розроблено авторами

Також на Вебпорталі модернізовано сервіс «Пенсійний калькулятор», за допомогою якого здійснюється автоматизований розрахунок орієнтовного розміру пенсії за віком.

Функціонує «Кабінет страхувальника», в якому як фізичні особи-підприємці так і юридичні особи можуть отримати інформацію стосовно сплати єдиного соціального внеску, у тому числі щодо заборгованості підприємства з цього виду платежу, можуть подати відомості про трудову діяльність працівників чи отримати електронні довідки про їх трудовий та страховий стаж; реалізовано можливість перегляду листків непрацездатності та подання заяви-розрахунку щодо сплати за листками тимчасової непрацездатності. Також страхувальникам надано можливість подавати звернення (питання, пропозицію, скарги чи клопотання) і переглядати стан їх опрацювання.

У 2023 році на Вебпорталі надано можливість сплати добровільних внесків, у тому числі і на користь третіх осіб. Також реалізована можливість сплати добровільних пожертв юридичних та фізичних осіб: знеособлена благодійна пожертва, яка спрямовується на виплату та доставку пенсій в солідарній системі, та пенсоналізована благодійна пожертва, адресована конкретному пенсіонеру (70 % враховуються на виплату, визначеному благодійником пенсіонеру, а 30 % спрямовуються на виплату та доставку пенсій).

Крім того, розроблено «Кабінет для підприємств – управителів, об'єднань та виконавців комунальних послуг» для подання інформації, необхідної для призначення та розрахунку житлових субсидій та пільг.

Процеси модернізації та інтеграції забезпечили можливість віртуально відвідати Кабінет Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду. Завдяки новації взаємодія ЦНАПів та Пенсійного

фонду України з обслуговування громадян виходить на новий рівень і суттєво розширює сьогоднішні можливості відповідальних працівників ЦНАПів.

На початок 2024 в кабінеті масових електронних сервісів (КМЕС) Львівської області уже зареєстровано 2 286 надавачів житлово-комунальних послуг та 40 організацій, які уповноважені приймати заяви з документами, які необхідні для призначення житлових субсидій та пільг.

В рамках модернізації системи електронних сервісів Пенсійного фонду України реалізовано можливість формування звернень на подачу відомостей про участь застрахованих осіб в профспілкових організаціях та відомостей про медичні огляди працівників установами та організаціями. Мета нового сервісу – облік в електронній формі відомостей про трудову діяльність працівника.

Слід зазначити, що скористатися послугою можуть застраховані особи, які увійшли в особистий кабінет на Вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України можна за допомогою Дія.Підпис; кваліфікованого електронного підпису (КЕП) або засобами Інтегрованої системи електронної ідентифікації ID.GOV.UA, зокрема, з використанням технологій Bank ID (Малецький, 2017).

Кількість користувачів Вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду постійно збільшується. Сьогодні в Україні зареєстровано 18,1 мільйона користувачів вебпорталу Пенсійного фонду, з них, 13,7 мільйона зареєструвалися на ньому за допомогою електронного цифрового підпису.

Щомісяця обробляється до 1,3 мільйона запитів щодо застрахованих осіб та пенсіонерів, у тому числі одержання через особистий кабінет користувача на вебпорталі електронних послуг довідок, витягу з реєстру застрахованих осіб з використанням перевірочних кодів (цифрового та QR) (Малецький, 2017).

Разом з тим, з метою ефективної взаємодії з громадянами та оперативного надання інформації на вебпорталі електронних послуг необхідно:

- провести розширення переліку послуг, що надаються через вебпортал;
- надавати доступ громадянам не лише до інформації з Реєстру застрахованих осіб, а й до відомостей щодо різних соціальних виплат та даних з інших державних реєстрів;
- збільшити створення агентських пунктів обслуговування, в яких надавались би послуги Фонду.

Крім того, з метою своєчасного надання послуг Пенсійного фонду в повній мірі, забезпечити реєстрацію Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) на вебпорталі.

Висновки. З метою підвищення рівня доступності та якості надання послуг у сфері соціального страхування в органах Пенсійного фонду щоразу впроваджуються нові он-лайн сервіси, які мають на меті створення єдиного формату обслуговування громадян по всій країні.

Отримання електронних послуг забезпечується з використанням даних підсистем, які характеризується певними набором принципів та методик щодо економічних та математичних розрахунків, технічного аналізу, а також моделювання певних ризиків.

Зважаючи на складну ситуацію в країні через війну та переміщення населення, Пенсійний фонд

України розширив доступ до своїх послуг для застрахованих осіб та пенсіонерів, які переселилися в інші регіони України або виїхали за кордон. Дистанційно через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України або мобільний застосунок "Пенсійний фонд" можна отримати ряд послуг: інформацію про пенсійні виплати, подання заяв на отримання пенсійних виплат, зміна реквізитів для перерахунку пенсій, консультації та підтримка .

Інформаційно-аналітичні технології для забезпечення діяльності органів Пенсійного фонду України прямо пов'язані з використанням Інтегрованої комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду України. Її функціонування впродовж останніх років направлене на забезпечення комплексної автоматизації Фонду.

Сьогодення неможливо уявити нові досягнення в соціальній сфері без досягнень науково-технічного прогресу. Саме тому Пенсійний фонд України намагається зробити обслуговування громадян більш якісним, оперативним та функціональним.

Для цього максимально спрощено процедур одержання послуг, і як частина цього напрямку – можливість одержати послугу дистанційно, за допомогою сучасних е-сервісів. Ними вже може користуватися кожна застрахована особа, кожен пенсіонер та страхувальник, який пройшов реєстрацію на вебпорталі.

REFERENCES:

1. Pension Fund of Ukraine: official website. URL: <http://www.pfu.gov.ua>.
2. Yurchenko, Yu. D. (2014). State regulation in the field of pension insurance in Ukraine. Bulletin of the Chernihiv National Pedagogical University. Vol. 115. P. 274–275. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuP_2014_115_72. (Series: Pedagogical sciences)
3. Balanenko, O. G., Pavlova, K. V. (2017). Information systems of the pension fund of Ukraine. Business navigator. Vol. 4-1. P. 113–116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2017_4-1_26.
4. Usachova, T. (2010). The fund provides citizens with free access to information. Retired courier. No. 4. P.4-7.
5. On the implementation of the tasks of the Strategy for the Modernization and Development of the Pension Fund of Ukraine for the period until 2020, approved by the Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated September 14, 2016 No. 672-r, regarding the implementation of unified standards and technologies for citizen service and the transition to electronic document flow during the payment of pensions : Resolution of the Board of the Pension Fund of Ukraine dated July 12, 2018 No. 15-2. URL: <https://www.pfu.gov.ua/72732-postanova-pravlinnya-pensijnogo-fondu-ukrayiny-vid-12-07-2018-15-2-pro-realizatsiyu-zavdan-strategiyi-modernizatsiyi-ta-rozvytku-pensijnogo-fondu-ukrayiny-na-period-do-2020-roku-shvalenoyi-rozporjadzh>.
6. Maletskyi, O. (2017). About the state of development of the register of insured persons of the State register of mandatory state social insurance. Bulletin of the Pension Fund of Ukraine. Issue 7: Pension reform: legislative initiatives. P. 12–14.