

Звіт

про результати опитування працівників головних управлінь Пенсійного фонду України в областях та м. Києві щодо визначення потреб у навчанні щодо доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг

Відповідно до підпункту 1 пункту 58 Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 374-р (далі – План заходів) (вх. № 350/3 від 22 квітня 2025 року), з 26 по 30 червня 2025 року було проведено опитування серед працівників структурних підрозділів з питань обслуговування громадян, інформаційних систем та електронних реєстрів, господарського обслуговування та матеріально-технічного забезпечення, організаційно-інформаційної роботи, які долучені до надання публічних послуг та/або створення безбар'єрного середовища в головних управліннях, щодо визначення їх потреб у навчанні з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності. Метою зазначеного опитування було визначення потреб надавачів послуг у навчанні за кожним напрямом (спілкування, толерантність, чутлива мова тощо).

Участь у зазначеному опитуванні взяли 5196 респондентів органів Пенсійного фонду України, з яких найбільша кількість учасників з головних управлінь Пенсійного фонду України в Донецькій, Вінницькій, Дніпропетровській областях, а найменша – з головних управлінь Пенсійного фонду України в Луганській, Сумській, Тернопільській, Херсонській областях.

За результатами аналізу отриманих даних встановлено таке:

69 % респондентів зазначили, що вони обізнані зі змістом Довідника безбар'єрності, ще 22 % – частково обізнані та 9 % – не обізнані. Найвищий відсоток респондентів, які обізнані зі змістом Довідника безбар'єрності, показали головні управління Пенсійного фонду України в Закарпатській, Луганській та Херсонській областях, найнижчий – головні управління Пенсійного фонду України в Полтавській, Рівненській, Тернопільській областях та м. Києві;

63 % респондентів зазначили, що вони обізнані зі змістом Методичних рекомендацій Пенсійного фонду України щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей (далі – Методичні рекомендації), 32 % – частково обізнані, не обізнаними є 5 % респондентів. Найвищий відсоток респондентів, які обізнані зі змістом Методичних рекомендацій, показали головні управління Пенсійного фонду України у Вінницькій, Дніпропетровській та Сумській областях, найнижчий – головні управління Пенсійного фонду України в Полтавській, Тернопільській та Чернівецькій областях;

78 % респондентів зазначили, що вони обізнані з вимогами до фізичної доступності публічної послуги, 19 % – частково обізнані та лише 3 % – не обізнані з такими вимогами. Найвищий відсоток респондентів, які обізнані із



Максимова Анна Сергіївна

КНЕДП ДПС

73D5CA808AE39293976EDDF9FF8534E1197B1B3D7D2DC202075EAE1E32AD92F201

30.06.2025

Пенсійний фонд України



30.06.2025 628/11-16

зазначеними вимогами, показали головні управління Пенсійного фонду України в Луганській, Херсонській та Хмельницькій областях, найнижчий – головні управління Пенсійного фонду України в Донецькій, Полтавській, Рівненській областях та м. Києві;

80 % респондентів зазначили, що вони обізнані з вимогами до інформаційної доступності публічної послуги, 18 % – частково обізнані та лише 2 % – не обізнані з такими вимогами. Найвищий відсоток респондентів, які обізнані із зазначеними вимогами, показали головні управління Пенсійного фонду України в Закарпатській та Хмельницькій областях, найнижчий – Головне управління Пенсійного фонду України в Полтавській області;

80 % респондентів зазначили, що вони обізнані з вимогами до якості надання публічної послуги, 18 % – частково обізнані та лише 2 % – не обізнані з такими вимогами. Найвищий відсоток респондентів, які обізнані із зазначеними вимогами, показали головні управління Пенсійного фонду України в Закарпатській та Хмельницькій областях, найнижчий – головні управління Пенсійного фонду України в Полтавській області та м. Києві;

від 87 % до 91 % респондентів (в залежності від критерію) вважають, що в органі, де вони працюють, якість надання публічних послуг відповідає таким критеріям оцінки якості публічних послуг, як результативність (орієнтація на досягнення результату, а не формальне дотримання правил), своєчасність (не пізніше визначеного строку, за можливості оперативно та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації), доступність (максимум способів звернення за послугою чи за інформацією щодо неї), зручність (пропорційні витрати ресурсів для досягнення результату), відкритість (інформація, необхідна для отримання адміністративної послуги, є відкритою та легкодоступною) та рівність (однакове ставлення до одержувачів, однакові вимоги, однакове вирішення);

40 % респондентів зазначили, що вони потребують додаткового навчання з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг. Найбільша кількість респондентів, які заявили про потребу у додатковому навчанні, в головних управліннях Пенсійного фонду України в Луганській, Полтавській та Тернопільській областях, найменша – в головних управліннях Пенсійного фонду України в Закарпатській та Харківській областях;

переважна більшість респондентів вважають актуальною потребу в навчанні за напрямками: організація безбар'єрного простору, особливості комунікації (взаємодії) з окремими категоріями отримувачів публічних послуг, клієнтоорієнтованість, забезпечення доступності інформації про публічні послуги.

Враховуючи результати опитування та навчальні заходи, які здійснюються Пенсійним фондом України та його органами для працівників, зокрема які долучені до надання публічних послуг та/або створення безбар'єрного середовища, є потреба у продовженні практики включення до навчальних програм

зазначених питань, що стосуються доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг.

**Начальник Управління
по роботі з персоналом**

Анна МАКСИМОВА

Результати опитування щодо визначення їх потреб у навчанні з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності

Область / місто	Кількість працівників, які взяли участь в опитуванні	1. Чи обізнані Ви з Довідником безбар'єрності?						2. Чи обізнані Ви з Методичними рекомендаціями Пенсійного фонду України щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей?					
		так	%	ні	%	частково	%	так	%	ні	%	частково	%
Донецька	474	262	55	55	12	157	33	313	66	25	5	136	29
Вінницька	453	352	78	23	5	78	17	385	85	10	2	58	13
Дніпропетровська	415	305	73	89	21	21	5	351	85	8	2	56	13
Харківська	322	233	72	72	22	17	5	256	80	13	4	53	16
м. Київ	292	145	50	49	17	98	34	167	57	33	11	92	32
Київська	252	187	74	15	6	50	20	207	82	9	4	36	14
Одеська	248	153	62	26	10	69	28	177	71	13	5	58	23
Львівська	233	175	75	9	4	49	21	117	50	20	9	96	41
Кіровоградська	221	179	81	0	0	42	19	137	62	8	4	76	34
Запорізька	205	148	72	13	6	44	21	120	59	14	7	71	35
Миколаївська	193	120	62	17	9	56	29	94	49	18	9	81	42
Чернігівська	189	124	66	12	6	53	28	88	47	11	6	90	48
Черкаська	186	103	55	18	10	65	35	84	45	14	8	88	47
Волинська	184	135	73	6	3	43	23	100	54	12	7	72	39
Закарпатська	178	161	90	4	2	13	7	117	66	7	4	54	30
Рівненська	174	91	52	18	10	65	37	92	53	11	6	71	41
Хмельницька	170	139	82	3	2	28	16	86	51	12	7	72	42
Житомирська	171	118	69	13	8	40	23	115	67	8	5	48	28
Чернівецька	123	86	70	5	4	32	26	44	36	10	8	69	56
Івано-Франківська	119	97	82	4	3	18	15	62	52	4	3	53	45
Полтавська	103	54	52	14	14	35	34	24	23	9	9	70	68
Херсонська	98	89	91	1	1	8	8	47	48	4	4	47	48
Луганська	80	71	89	3	4	6	8	33	41	5	6	42	53
Тернопільська	80	42	53	6	8	32	40	18	23	5	6	57	71
Сумська	33	28	85	1	3	4	12	28	85	1	3	4	12
Всього	5196	3597	69	476	9	1123	22	3262	63	284	5	1650	32

3. Чи обізнані Ви з вимогами до фізичної доступності публічної послуги?						4. Чи обізнані Ви з вимогами до інформаційної доступності публічної послуги?						5. Чи обізнані Ви з вимогами до якості надання публічної послуги?					
так	%	ні	%	частково	%	так	%	ні	%	частково	%	так	%	ні	%	частково	%
326	69	27	6	121	26	348	73	15	3	111	23	349	74	13	3	112	24
390	86	11	2	52	11	389	86	11	2	53	12	391	86	14	3	48	11
340	82	10	2	65	16	348	84	9	2	58	14	351	85	7	2	57	14
264	82	7	2	51	16	270	84	4	1	48	15	274	85	6	2	42	13
119	41	37	13	136	47	184	63	22	8	86	29	197	67	18	6	77	26
213	85	5	2	34	13	215	85	6	2	31	12	220	87	3	1	29	12
183	74	10	4	55	22	185	75	11	4	52	21	185	75	10	4	53	21
185	79	7	3	41	18	189	81	4	2	40	17	194	83	4	2	35	15
187	85	2	1	32	14	184	83	2	1	35	16	185	84	1	0	35	16
164	80	8	4	33	16	166	81	5	2	34	17	168	82	4	2	33	16
145	75	11	6	37	19	143	74	11	6	39	20	147	76	10	5	36	19
134	71	5	3	50	26	143	76	6	3	40	21	143	76	7	4	39	21
142	76	3	2	41	22	136	73	3	2	47	25	136	73	2	1	48	26
142	77	4	2	38	21	143	78	3	2	38	21	146	79	3	2	35	19
164	92	0	0	14	8	165	93	1	1	12	7	162	91	1	1	15	8
115	66	10	6	49	28	122	70	6	3	46	26	121	70	6	3	47	27
160	94	1	1	9	5	156	92	0	0	14	8	155	91	0	0	15	9
138	81	7	4	26	15	135	79	4	2	32	19	137	80	4	2	30	18
99	80	2	2	22	18	99	80	2	2	22	18	101	82	2	2	20	16
102	86	1	1	16	13	103	87	1	1	15	13	106	89	1	1	12	10
67	65	5	5	31	30	67	65	7	7	29	28	66	64	5	5	32	31
88	90	1	1	9	9	86	88	1	1	11	11	85	87	0	0	13	13
76	95	1	1	3	4	71	89	1	1	8	10	71	89	0	0	9	11
62	78	1	1	17	21	59	74	0	0	21	26	63	79	0	0	17	21
29	88	0	0	4	12	29	88	0	0	4	12	29	88	0	0	4	12
4034	78	176	3	986	19	4135	80	135	3	926	18	4182	80	121	2	893	17

7. Чи потребуєте Ви додаткового навчання з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг?

так	%	ні	%
213	45	261	55
184	41	269	59
146	35	269	65
86	27	236	73
134	46	158	54
103	41	149	59
105	42	143	58
82	35	151	65
78	35	143	65
83	40	122	60
81	42	112	58
63	33	126	67
81	44	105	56
85	46	99	54
48	27	130	73
86	49	88	51
73	43	97	57
69	40	102	60
41	33	82	67
42	35	77	65
53	51	50	49
39	40	59	60
42	53	38	48
44	55	36	45
12	36	21	64
2073	40	3123	60

Питання 6. Як на Вашу думку, чи забезпечується в органі, де Ви працюєте, якість надання публічних послуг за такими критеріями оцінки якості?

	Чисельність респондентів	так	%	ні	%	частково	%
результативність (орієнтація на досягнення результату, а не формальне дотримання правил)	5196	4555	88	68	1	573	11
своєчасність (не пізніше визначеного строку, за можливості оперативно та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації)	5196	4713	91	47	1	436	8
доступність (максимум способів звернення за послугою чи за інформацією щодо неї)	5196	4713	91	40	1	443	9
зручність (пропорційні витрати ресурсів для досягнення результату)	5196	4533	87	68	1	595	11
відкритість (інформація, необхідна для отримання адміністративної послуги, є відкритою та легкодоступною)	5196	4699	90	52	1	445	9
рівність (однакове ставлення до одержувачів, однакові вимоги, однакове вирішення)	5196	4753	91	57	1	386	7

Питання 8. Оцініть по 5-бальній шкалі актуальність та нагальність потреби у такому навчанні за напрямками:

шкала	1	2	3	4	5
організація безбар'єрного простору	346	276	623	640	770
особливості комунікації (взаємодії) з окремими категоріями отримувачів публічних послуг	315	258	589	662	867
клієнтоорієнтованість	344	277	602	633	771
забезпечення доступності інформації про публічні послуги	330	267	583	609	848