**Звіт про виконання Плану заходів на 2025–2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року станом на 01.10.2026**

| **Завдання** | **Захід** | **Строк виконання** | **Стан ("виконується" / "виконано")** | **Отриманий продукт (заповнюється у разі, якщо захід у стані "виконано")** | **Посила-ння на публіка-цію** | **Дата і номер погодже-ння в системі моніто-рингу Project ua *(заповню-ється після запуску у системі)*** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Напрям 1. Фізична безбар'єрність** | | | | | | |
| **Стратегічна ціль "Об'єкти фізичного оточення адаптуються відповідно до сучасних стандартів доступності"** | | | | | | |
| 8. Розроблення та впровадження окремої програми з адаптації об'єктів інфраструктури відповідно до вимог доступності | 6) забезпечення доступності головних входів і приміщення адміністративних будівель | 2025–2026 роки | **Виконано** | Забезпечено доступність головного входу і приміщення адміністративної будівлі Пенсійного фонду України для осіб | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | міністерств, інших центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та місцевих держадміністрацій, центрів надання адміністративних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення | | | з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.<br>29 січня 2021 року Громадською спілкою “Всеукраїнське громадське об’єднання “Національна асамблея людей з інвалідністю України” проведене дослідження стану доступності об’єкту та послуг, що надаються, для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, за результатами якого отримано позитивні висновки. | | |
| | 7) встановлення тактильних, візуальних та інших елементів доступності (відповідно до державних будівельних норм) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в адміністративних | 2025–2026 роки | **Виконано** | Встановлено тактильні, візуальні та інші елементи доступності (відповідно до державних будівельних норм) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в адміністративній будівлі Пенсійного фонду України за адресою: м. Київ, вул. Бастіонна, буд. 9. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | будівлях центральних органів виконавчої влади та місцевих держадміністрацій, центрів надання адміністративних послуг | | | 29.01.2021 Громадською спілкою “Всеукраїнське громадське об’єднання “Національна асамблея людей з інвалідністю України” проведене дослідження стану доступності об’єкту та послуг, що надаються, для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, за результатами якого отримано позитивні висновки. | | |
| | 25) оприлюднення на офіційному вебсайті (іншому офіційному онлайн-ресурсі) інформації про здійснення заходів з реалізації Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, | 2025–2026 роки | **Виконується** | оприлюднено на офіційному вебсайті (іншому офіційному онлайн-ресурсі) інформацію про здійснення заходів з реалізації Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366 (далі – Національна стратегія), | https://www.pfu.gov.ua/2180150-zvit-pro-vykonannya-planu-zahodiv-na-2025-2026-roky-z-realizatsiyi-natsionalnoyi-strategiyi-iz-stvorennya-bezbar-yernogo-prostoru-v-ukrayini-na-period-do- | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366 (далі – Національна стратегія), в частині фізичної доступності (з дотриманням безпекових обмежень і нерозголошенням інформації, що може створювати загрозу для життя і здоров'я людей) | | | в частині фізичної доступності (з дотриманням безпекових обмежень і нерозголошенням інформації, що може створювати загрозу для життя і здоров'я людей) | 2030-roku-stanom-na-01-07-2026/ | |
| **Напрям 2. Інформаційна безбар'єрність** | | | | | | |
| **Стратегічна ціль "Публічна інформація суб'єктів владних повноважень є доступною для кожного у різних форматах"** | | | | | | |
| 19. Впровадження технологій, таких як текстові альтернативи (текст-заміщення) для зображень, аудіоописи для відеоконтенту, який відображається на офіційних порталах центральних органів виконавчої влади та органів місцевого | 1) оприлюднення результатів моніторингу доступності інформації, що оприлюднюється на офіційних веб-сайтах центральних органів виконавчої влади | 2025 рік | **Виконано** | На вебресурсах Пенсійного фонду України та його головних управлінь, зокрема на інформаційних сторінках та сторінках у соціальних мережах Facebook, Платформа X (Twitter), Telegram, WhatsApp, забезпечено | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| самоврядування, зокрема завдяки використанню штучного інтелекту | | | | щоденне розміщення інформаційних повідомлень, підготовлених із застосуванням методів спрощеної мови та у форматі легкого читання, як передбачено Рекомендаціями щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність їх сприйняття, схваленими розпорядженням Уряду від 17 листопада 2023 року № 1046-р. Створення текстових та візуальних повідомлень відбувається переважно з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, у тому числі осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, у форматах, доступних для сприйняття викладеної інформації. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Повідомлення викладаються у формі роз’яснень, відповідей на актуальні питання, покрокових алгоритмів, інфографік. При цьому до інфографік з хештегом “#ІнформаційнаБезбар’єрність”, розміщених на інформаційній сторінці вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України та на сторінках Фонду в соціальних мережах, надається текстовий опис (альтернативний текст – “текст заміщення”), еквівалентний зображенню. | | |
| | 2) забезпечення можливості подання звернень (заяв, скарг, повідомлень про порушення прав) альтернативними способами (жестова мова, аудіозапис тощо) на офіційних вебсайтах | 2025 рік | **Виконано** | Відповідно пункту 7 розділу I та пункту 4 розділу V Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування | | | Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436, органи Пенсійного фонду зобов’язані, зокрема, забезпечити (за потреби) проведення прийому осіб із залученням фахівців, що володіють мовою жестів. Контакт-центр Пенсійного фонду України забезпечує, зокрема, надання консультаційних послуг особам із використанням вебкамери та програмного забезпечення, що забезпечує голосовий та відеозв’язок через мережу Інтернет. | | |
| 21. Запровадження механізму забезпечення рівного доступу до носіїв інформації осіб з порушеннями зору та слуху під час звернення | 1) урахування під час розроблення інформаційних буклетів потреб осіб з порушеннями | січень – червень 2025 р. | **Виконано** | Розроблено інформаційні буклети у форматі простої мови і легкого читання: “Пенсія за віком”, “Пенсія по | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| до суб'єктів владних повноважень | зору, слуху та когнітивними порушеннями і формату простої мови і легкого читання | | | інвалідності", "Пенсія у зв'язку з втратою годувальника", "Фізична ідентифікація пенсіонерів", "Субсидія для ВПО на найм житла", "Компенсація за безкоштовне розміщення ВПО", "Житлові субсидії", "Інструкція шеринг з Дії", "Допомога при народженні дитини", "Є Ясла", "Пакунок школяра" Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю", "Базова соціальна допомога" тощо. Забезпечено розміщення зазначених буклетів та використання в роботі під час прийому, обслуговування громадян, у ході інформаційно-роз'яснювальних заходів. | | |
| | 2) запровадження системи онлайн- | 2025 рік | **Виконано** | 24 (або 100 %) територіальних органів | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | перекладу на жестову мову для проведення консультацій і отримання послуг | | | Пенсійного фонду України мають укладені договори про надання послуг з перекладу на жестову мову у 2025 році. | | |
| | 3) забезпечення надавачів послуг моніторами та текстовими інформаційними панелями, які будуть використовуватися для відображення важливої інформації для осіб з порушеннями слуху та різними ступенями обмеження здатності до спілкування | 2025 рік | **Виконано** | 100 % Сервісних центрів територіальних органів Пенсійного фонду України забезпечено телевізорами (моніторами), які використовуються для відображення важливої інформації для осіб з порушеннями слуху та різними ступенями обмеження здатності до спілкування. | | |
| | 4) забезпечення розміщення інформації на стендах чи екранах достатнього розміру для можливості прочитання її з | липень 2025 р. | **Виконано** | Забезпечено розміщення інформації на стендах чи екранах достатнього розміру для можливості прочитання її з необхідної відстані, а також відсутність перешкод для | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | необхідної відстані, а також відсутності перешкод для можливості підійти до них на прийнятну відстань | | | можливості підійти до них на прийнятну відстань. | | |
| 22. Забезпечення використання формату простої мови і легкого читання суб'єктами владних повноважень | 1) проведення моніторингу використання рекомендацій щодо викладення суб'єктами владних повноважень інформації у форматі, що забезпечує доступність її сприйняття | 2025 рік | **Виконано** | Починаючи з II кварталу 2025 року у складі Оцінювання показників діяльності Пенсійного фонду України за критеріями відповідності облаштування відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) стандартам обслуговування (далі – Оцінювання) запроваджено моніторинг використання рекомендацій щодо викладення суб'єктами владних повноважень інформації у форматі, що забезпечує доступність її сприйняття (далі – рекомендації).<br>За результатами Оцінювання у | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | І кварталі 2025 року відповідність інформації рекомендаціям становить 100 %. | | |
| | 2) вжиття заходів до викладення суб’єктами владних повноважень інформації у форматі, що забезпечує доступність її сприйняття, відповідно до результатів проведеного моніторингу | 2025 рік | **Виконано** | Розроблено Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей та направлено головним управлінням Пенсійного фонду України листом від 21 березня 2024 року № 2800-1201-9/17391. До рекомендацій розроблено 2 додатки: “Рекомендації щодо облаштування об’єктів елементами доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення” та “Рекомендації щодо особливостей комунікації та | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | доступності інформації з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей”. | | |
| 23. Підвищення рівня обізнаності фахівців органів державної влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування про важливість доступності та рівних можливостей для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування | 1) проведення спеціалізованих тренінгів для персоналу органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення доступності інформації, а також використання цифрових платформ, адаптованих для осіб з інвалідністю | 2025 рік | **Виконано** | 19 лютого 2025 року проведено внутрішнє навчання без відриву від роботи на тему “Стандарти обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України” для працівників апарату Пенсійного фонду України;<br>25 лютого 2025 року проведено позапланове внутрішнє навчання для працівників територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Основні положення порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебуванням) внутрішньо | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | переміщених осіб (програма “Прихисток”)”;<br>25 лютого 2025 року проведено професійний тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Дотримання стандартів обслуговування громадян”;<br>13 березня 2025 року проведено професійний тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Інформаційна безбар’єрність в соціальних мережах”;<br>15 квітня 2025 року проведено професійний тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Дотримання вимог доступності інформації | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей”;<br>28 серпня 2025 року проведено професійний тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Особливості застосування Порядку реалізації експериментального проекту щодо надання базової соціальної допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 371 “Деякі питання реалізації експериментального проекту щодо надання базової соціальної допомоги”;<br>16 вересня 2025 року проведено професійний | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Практичні аспекти надання органами Пенсійного фонду України державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю, державної соціальної допомоги на догляд, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, допомоги на поховання”;<br>09 жовтня 2025 року проведено професійний тренінг для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України на тему “Деякі питання реалізації Порядку надання закладам, підприємствам, установам, організаціям незалежно | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | від форми власності, фізичним особам – підприємцям компенсації за спожиті житлово-комунальні послуги, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива під час тимчасового розміщення внутрішньо переміщених осіб надання державної підтримки щодо розміщення внутрішньо переміщених осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2025 року № 616”;<br>17 листопада 2025 року проведено внутрішнє навчання для працівників апарату Пенсійного фонду України без відриву від роботи на тему “Практичні аспекти надання органами Пенсійного фонду | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | України державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю, державної соціальної допомоги на догляд, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, допомоги на поховання”. | | |
| | 2) проведення навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування щодо викладення інформації з використанням формату простої мови і легкого читання | 2025 рік | **Виконано** | 13 березня 2025 року проведено професійний тренінг на тему “Інформаційна безбар’єрність в соціальних мережах” для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України;<br>15 квітня 2025 року проведено професійний тренінг на тему “Дотримання вимог доступності інформації з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей” для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України. | | |
| | 3) розроблення внутрішніх правил поведінки працівників та стандартів, які передбачають обов’язкове врахування вимог щодо доступності під час виконання службових обов’язків, зокрема вимоги до безбар’єрності, доступності та рівні можливості, проведення оцінки якості дотримання працівниками принципів безбар’єрності під час проведення щорічної атестації працівників | 2025 рік | **Виконано** | Розроблено Правила поведінки працівників Пенсійного фонду України та його територіальних органів з дотримання вимог щодо безбар’єрності під час виконання службових обов’язків, які затверджені постановою правління Пенсійного фонду України від 30 грудня 2025 року № 45-1. Правові підстави для проведення щорічної атестації працівників Пенсійного фонду України відсутні. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 15) використання типових рішень щодо кольорів та дизайну оформлення комунікації в рамках реалізації Національної стратегії | 2025–2026 роки | **Виконується** | Інформаційні матеріали, що оприлюднюються на офіційних вебресурсах Пенсійного фонду України, створюються з використанням кольорів та дизайну оформлення відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 грудня 2024 року № 1301-р “Деякі питання комунікаційної підтримки реалізації Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030року”.<br>Всі інформаційні повідомлення підготовлені із застосуванням методів спрощеної мови та у форматі легкого читання. Матеріали викладаються у формі роз’яснень, відповідей на актуальні питання, покрокових алгоритмів, інфографік. При цьому до інфографік з | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | хештегом #ІнформаційнаБезбар’єрність надається текстовий опис (альтернативний текст – “текст заміщення”), еквівалентний зображенню. | | |
| | | | | | | |
| **Стратегічна ціль “Усі громадяни мають доступ до електронних публічних послуг”** | | | | | | |
| 42. Забезпечення пріоритетної модернізації ключових онлайн-ресурсів органів державної влади для забезпечення відповідності вимогам щодо цифрової доступності відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21 липня 2023 р. № 757 “Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі” | 6) доопрацювання веб-порталу електронних послуг Пенсійного фонду України для забезпечення цифрової доступності ресурсу відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 | січень – травень 2025 р. | **Виконано** | Доопрацювано вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України для забезпечення цифрової доступності ресурсу відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022. | | |
| **Напрям 4. Суспільна та громадянська безбар’єрність** | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стратегічна ціль “Різні суспільні групи користуються рівними правами та можливостями для залучення в процес ухвалення рішень та громадської участі”** | | | | | | |
| 47. Забезпечення розвитку обізнаності громадян про питання безбар’єрності та політики держави у цій сфері | 5) розроблення комунікаційних планів з визначенням тематики, строків, спікерів, шляхів поширення інформації та подання їх МКСК | 2025 рік | **Виконано** | Розроблено та надано Міністерству культури України (листи: від 10 червня 2025 року № 2800-1302-5/38226, від 10 грудня 2025 року № 2800-1302-5/85395) пропозиції до комунікаційного плану з реалізації Комунікаційної стратегії щодо створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року. | | |
| 52. Створення умов для залучення інститутів громадянського суспільства до формування, реалізації, моніторингу та оцінки політики безбар’єрності на національному та місцевому рівні | 2) забезпечення залучення інститутів громадянського суспільства до розроблення, проведення оцінки, вдосконалення інформаційних ресурсів, стратегічних документів та здійснення заходів з | 2025–2026 роки | **Виконується** | З метою забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики протягом січня – вересня 2026 року Пенсійним фондом України забезпечено проведено електронних консультацій з громадськістю щодо обговорення проєкту Закону України, 2 проєктів постанов | https://www.pfu.gov.ua/dlya-gromadskosti/ | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | реалізації Національної стратегії і стратегій безбар'єрності органів місцевого самоврядування | | | Кабінету Міністрів України, 14 проєктів постанов правління Пенсійного фонду України, проєкт Антикорупційної програми Пенсійного фонду України та його територіальних органів на 2026–2028 роки. У звітному періоді проведено 3 засідання Громадської ради при Пенсійному фонді України (26.03.2026; 29.06.2026, 29.09.2026). Всі розроблені Пенсійним фондом України проєкти нормативно-правових актів, що регулюють питання прав осіб з інвалідністю, погоджуються Урядовим уповноваженим з прав осіб з інвалідністю, громадською організацією "Всеукраїнська організація Союз осіб з інвалідністю України", громадською спілкою "Всеукраїнське | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | громадське об’єднання “Національна асамблея людей з інвалідністю України”. | | |
| **Стратегічна ціль “Для кожної людини доступні послуги, зокрема соціальні, освітні, медичні, комунальні, транспортні, фінансові, правничі, безпекові, правозахисні, цивільного захисту, адміністративні, архівні, медіа та інші”** | | | | | | |
| 57. Розроблення нормативно-правових актів та здійснення заходів із забезпечення доступності соціальних, освітніх, комунальних, транспортних, фінансових, правничих, безпекових, правозахисних послуг, послуг охорони здоров’я, цивільного захисту, адміністративних, архівних, медіа та інших послуг | 1) проведення аналізу нормативно-правових актів, що регулюють питання надання соціальних, освітніх, комунальних, транспортних, фінансових, правничих, безпекових, правозахисних послуг, медичних послуг у сфері охорони здоров’я, цивільного захисту, адміністративних, архівних, медіа та інших послуг, з метою проведення оцінки рівня їх доступності або норм, які перешкоджають | 2025 рік | **Виконано** | Проведено аналіз Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.08.2015 за № 991/27436. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | доступності таких послуг | | | | | |
| | 2) внесення змін до нормативно-правових актів за результатами проведення аналізу нормативно-правових актів, що регулюють питання надання соціальних, освітніх, комунальних, транспортних, фінансових, правничих, безпекових, правозахисних послуг, медичних послуг у сфері охорони здоров'я, цивільного захисту, адміністративних, архівних, медіа та інших послуг | 2025 рік | **Виконано** | Постановою правління Пенсійного фонду від 31 березня 2025 року № 13-1 внесено зміни до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436, у частині проведення особистого прийому осіб, які утримуються в слідчих ізоляторах, установах виконання покарань | | |
| | 6) проведення інформаційної кампанії щодо можливості отримання | 2025–2026 роки | **Виконується** | Протягом звітного періоду Пенсійний фонд України продовжував системну роботу з | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | цільовими групами Національної стратегії наявних та безоплатних публічних послуг | | | інформування громадськості щодо забезпечення рівного доступу до інформації та послуг Пенсійного фонду України для всіх категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, людей старшого віку, внутрішньо переміщених осіб та інших груп населення, які потребують державної підтримки. Здійснювалося інформування цільових аудиторій з питань пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій і пільг, страхових виплат, державних соціальних допомог, державних допомог, компенсацій і соціальних стипендій. Особлива увага приділялася популяризації цифрових сервісів Пенсійного фонду України, що сприяють реалізації принципу | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | цифрової безбар’єрності. Зокрема, підготовлено та поширено 21 покрокову інструкцію з використання сервісів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України:<br>20.02.2026 “Як отримати довідку ОК-5 онлайн”?;<br>24.02.2026 “Способи авторизації в особистому кабінеті на вебпорталі Пенсійного фонду України”;<br>04.03.2026 “Як подати онлайн заяву на отримання допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю”;<br>10.03.2026 “Інформацію про розмір проіндексованої пенсії можна перевірити в особистому кабінеті на вебпорталі Пенсійного фонду України”;<br>18.03.2026 “Як застрахованій особі | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | подати для оцифрування сканкопії трудової книжки’;<br>24.03.2026 “Як людині з порушенням слуху та мовлення пройти фізичну ідентифікацію”;<br>26.03.2026 “Як змінити банківські реквізити для виплати пенсії онлайн”;<br>03.04.2026 “Як подати заяву на отримання допомоги на проживання ВПО онлайн”;<br>10.04.2026 “Інформацію про одноразову грошову доплату 1500 грн пенсіонери можуть перевірити в особистому кабінеті на вебпорталі Пенсійного фонду України”;<br>21.04.2026 “Як подати заяву на грошову компенсацію “Пакунка малюка” через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України”; | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 30.04.2026 “Як онлайн отримати витяг з Електронного реєстру листків непрацездатності?”;<br>13.05.2026 “Як подати заяву про переведення виплати пенсії за новим місцем проживання онлайн”;<br>27.05.202026 “Як онлайн сформувати витяг з електронної трудової книжки?”;<br>22.06.2026 “Як онлайн перейти з одного виду пенсії на інший?”;<br>24.06.2026 “Як у 2026 році подати онлайн заяву на разову виплату до Дня Незалежності України”;<br>10.07.2026 “Як записатись на прийом до сервісного центру у застосунку “Пенсійний фонд України”;<br>29.07.2026 “Як подати заяву на призначення пенсії онлайн”;<br>13.08.2026 “З інформацією про нараховані виплати | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | патронатні вихователі, батьки-вихователі ДБСТ та прийомні батьки можуть ознайомитись у мобільному застосунку “Пенсійний фонд”;<br>13.08.2026 “Патронатні вихователі, батьки-вихователі ДБСТ та прийомні батьки можуть переглядати інформацію про нараховані виплати в особистому кабінеті на вебпорталі Пенсійного фонду України”;<br>08.09.2026 “Як змінити банківські реквізити для виплати державної соціальної допомоги онлайн”;<br>18.09.2026 “Пенсійний фонд України розширив можливості онлайн-сервісу попереднього замовлення паперових документів та довідок”.<br>Також підготовлено та поширено 11 відеоінструкцій з використання сервісів вебпорталу | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | електронних послуг Пенсійного фонду України:<br>13.01.2026 “Як подати для оцифрування сканкопії трудової книжки”;<br>04.03.2026 “Як оформити допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю онлайн”;<br>23.03.2026 “Як змінити банківські реквізити для виплати пенсії онлайн”;<br>03.04.2026 “Як подати заяву на отримання допомоги на проживання ВПО онлайн”;<br>21.04.2026 “Як подати заяву на грошову компенсацію “Пакунка малюка” через вебпортал Пенсійного фонду України”;<br>30.04.2026 “Як отримати витяг з Електронного реєстру листків непрацездатності онлайн?”; | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 13.05.2026 “Як подати заяву про переведення виплати пенсії за новим місцем проживання?”;<br>19.06.2026 “Як перейти з одного виду пенсії на інший онлайн?”;<br>28.07.2026 “Як подати заяву на призначення пенсії онлайн”;<br>10.09.2026 “Як сплачувати добровільний пенсійний внесок”;<br>18.09.2026 “Як замовити паперові документи та довідки онлайн”.<br>Та 6 коротких відео Shorts:<br>27.05.2026 “Як онлайн сформувати витяг з електронної трудової книжки?”;<br>12.06.2026 “Пенсійний фонд України продовжує приймати трудові книжки для оцифрування”;<br>30.06.2026 “Як подати заяву на зміну виплатних реквізитів для отримання | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | компенсації за розміщення ВПО”; 10.07.2026 “Як записатись на прийом до сервісного центру у застосунку “Пенсійний фонд України”; 07.08.2026 “Пакунок малюка: грошова компенсація замість натуральної допомоги”; 28.08.2026 “Допомога у зв’язку з вагітністю та пологами”. | | |
| | 7) залучення організацій громадянського суспільства до проведення роз’яснювальної роботи з надання публічних послуг для всіх суспільних груп | 2025 рік | **Виконано** | Забезпечено взаємодію з організаціями громадянського суспільства з метою підвищення обізнаності населення щодо порядку отримання публічних послуг та забезпечення рівного доступу до них для різних суспільних груп. За участю представників громадських організацій проведено роз’яснювальні заходи, спрямовані на інформування громадян про можливості отримання | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | публічних послуг, у тому числі для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій населення. Зокрема, у Пенсійному фонді України проводилися засідання постійної робочої групи із забезпечення, дотримання та реалізації прав і свобод осіб з інвалідністю, на яких учасників знайомили з реалізованими рішеннями інформаційної взаємодії щодо отримання електронних витягів із рішень експертних команд про встановлення інвалідності, обмінів інформацією про встановлену інвалідність для забезпечення прав осіб з інвалідністю, порядку | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | видачі електронних пенсійних посвідчень. Також в рамках Меморандуму про співпрацю між Пенсійним фондом України та Всеукраїнською громадською організацією інвалідів “Правозахисна спілка інвалідів” проведено онлайн-семінар на тему: “Пенсії для осіб з інвалідністю: умови призначення, обчислення розмірів та додаткові гарантії” за участі представників територіальних громад, громадських об’єднань та організацій, органів соціального захисту населення та інших. | | |
| | 9) розроблення ключових меседжів для кожної аудиторії з урахуванням їх потреб та очікувань, різних каналів комунікації щодо наявних сервісів | липень – вересень 2025 р. | **Виконано** | Забезпечено формування та актуалізацію ключових комунікаційних меседжів для різних цільових аудиторій з урахуванням їхніх потреб, очікувань та рівня обізнаності щодо сервісів і послуг Фонду | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | та послуг (сторінки в Інтернеті, телебачення, радіо, друковані матеріали) | | | за напрямками: пенсійне забезпечення; призначення субсидій та пільг; надання державних соціальних допомог та страхових виплат; впровадження електронних сервісів. Під час розроблення меседжів враховувалися особливості основних аудиторій, зокрема пенсіонерів, осіб працездатного віку, внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, а також представників органів місцевого самоврядування та громадських організацій. Комунікаційні повідомлення формувалися з дотриманням принципів зрозумілості, доступності, безбар'єрності та клієнтоорієнтова-ності. Ключові меседжі адаптовано до різних | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | каналів комунікації, зокрема офіційного вебсайту Пенсійного фонду України, сторінок у соціальних мережах, інформаційних матеріалів для сервісних центрів, консультаційних заходів та взаємодії з медіа. Особливу увагу приділено спрощенню формулювань, використанню практичних прикладів і поясненню алгоритмів отримання послуг. Розроблені меседжі використовувалися під час інформування громадян про наявні сервіси та послуги, у тому числі електронні, що сприяло підвищенню рівня поінформованості населення та ефективності комунікації з різними суспільними групами. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 58. Включення питань доступності, інклюзії та безбар'єрності в програми навчання органів державної влади та органів місцевого самоврядування, державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, надавачів послуг | 1) проведення опитування серед надавачів послуг для визначення їх потреб у навчанні за кожним напрямом (спілкування, толерантність, чутлива мова тощо) та аналіз отриманих даних | січень – червень 2025 р. | **Виконано** | Опубліковано звіт про результати проведеного опитування та аналізу отриманих даних. | https://www.pfu.gov.ua/2172786-zvit-pro-rezultaty-opytuvannya-pratsivnykiv-golovnyh-upravlin-pensijnogo-fondu-ukrayiny-v-oblastyah-ta-m-kyyevi-shhodo-vyznachennya-potreb-u-navchanni-shhodo-dostupnosti-inklyuziyi-ta-bezbar-yernosti/ | |
| | 2) формування бази наявних тренінгових матеріалів для фахівців, що надають послуги | січень – червень 2025 р. | **Виконано** | Навчання працівників Пенсійного фонду України та його органів з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності включено до: тематик професійних тренінгів для державних службовців територіальних органів | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Пенсійного фонду України, які проводяться відповідно до постанови правління Пенсійного фонду України від 12 березня 2020 року № 4-1; внутрішніх навчань без відриву від роботи, які проводяться відповідно до наказу Пенсійного фонду України від 15 серпня 2022 року № 74; спеціальних короткострокових програм, навчання за якими здійснює державне підприємство “Інформаційний центр персоніфікованого обліку Пенсійного фонду України”. | | |
| | 3) розроблення навчальних програм на основі результатів оцінки потреб та зібраних матеріалів | січень – червень 2025 р. | **Виконано** | Сформовано навчальні матеріали для проведення професійних тренінгів для державних службовців територіальних органів Пенсійного фонду України відповідно до постанови правління | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Пенсійного фонду України від 12 березня 2020 року № 4-1 та внутрішніх навчань без відриву від роботи відповідно до наказу Пенсійного фонду України від 15 серпня 2022 року № 74. Спеціальні короткострокові програми “Комунікація та взаємодія з громадськістю в органах Пенсійного фонду України” та “Загальні положення порядку обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України”, затверджені наказом державного підприємства “Інформаційний центр персоніфікованого обліку Пенсійного фонду України” від 09 січня 2025 року № 4-вс.од відповідно. | | |
| 59. Розроблення і впровадження системи | 1) забезпечення адаптації | 2025 рік | **Виконано** | Забезпечено адаптацію форми звітності для | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| моніторингу та оцінки доступності та безбар’єрності суспільно значущих послуг та аналізу якості їх надання для різних суспільних груп | інструментів для збору та аналізу даних (анкети, форми звітності, автоматизовані системи) стосовно оцінки доступності суспільно значущих послуг | | | збору та аналізу даних стосовно оцінки доступності послуг, що надаються органами Пенсійного фонду України.<br>Засобами Google-таблиць розроблено оцінювання показників діяльності Пенсійного фонду України за критеріями відповідності облаштування відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) стандартам обслуговування. | | |
| | 2) проведення навчання для відповідальних осіб щодо використання нових інструментів та методів моніторингу та оцінки | 2025–2026 роки | **Виконано** | 21 квітня 2025 року проведено навчання для відповідальних осіб щодо використання форм звітності з питань оцінювання показників діяльності Пенсійного фонду України за критеріями відповідності облаштування відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) стандартам обслуговування. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 3) залучення консультантів/експертів до проведення оцінки доступності та якості послуг | 2025 рік | **Виконано** | У серпні 2024 року Благодійним фондом “Право на захист” проведене дослідження проблемних питань обслуговування громадян у сервісних центрах Пенсійного фонду України методом “Таємний покупець”. За результатами отримано високі оцінки. | | |
| | 4) визначення за результатами проведеної оцінки доступності послуг, основних бар’єрів, що заважають доступу до послуг для цільових груп Національної стратегії | 2025 рік | **Виконано** | Незважаючи на доволі високі оцінки у деяких аспектах діяльності Пенсійного фонду України виявлено певні недоліки, а саме: зручність розташування відділень, інформаційна доступність і навігація у відділеннях, організація безпеки та готовність відділень до надзвичайних ситуацій. | | |
| | 5) розроблення системи моніторингу доступності | 2025 рік | **Виконано** | Відповідно до пункту 1 розділу VI Положення про організацію прийому та | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | послуг у відповідній сфері і відповідних методичних рекомендацій | | | обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18 серпня 2015 року за № 991/27436, органи Пенсійного фонду здійснюють регулярний моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, вживають заходів щодо усунення виявлених недоліків. Розроблено Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей та | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | направлено головним управлінням Пенсійного фонду України листом від 21 березня 2024 року № 2800-1201-9/17391. До рекомендацій розроблено 2 додатки: “Рекомендації щодо облаштування об’єктів елементами доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення” та “Рекомендації щодо особливостей комунікації та доступності інформації з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей”. | | |
| | 6) проведення моніторингу та оцінки доступності послуг у всіх регіонах на підставі | 2026 рік | **Виконується** | У межах оцінювання показників діяльності Пенсійного фонду України за критеріями відповідності облаштування відділів обслуговування | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | розроблених методичних рекомендацій у відповідній сфері | | | громадян (сервісних центрів) стандартам обслуговування щоквартально здійснюється моніторинг доступності та безбар'єрності послуг для різних суспільних груп.<br>Проведено моніторинг оцінювання показників діяльності Пенсійного фонду України за критеріями відповідності облаштування відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) стандартам обслуговування проведено моніторинг доступності та безбар'єрності послуг для різних суспільних груп за I та II, III квартали 2026 року.<br>За результатами Оцінювання відповідність СЦ становить 94 %. | | |
| | 7) забезпечення інформування | 2026 рік | **Виконано** | Забезпечено інформування | https://www.pfu.gov.ua/21727 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | громадськості та заінтересованих сторін про результати моніторингу та оцінки | | | громадськості та заінтересованих сторін про результати моніторингу та оцінки. | 84-vidkrytist-i-nalezhna-yakist-obslugovuvannya-pensijnyj-fond-ukrayiny-otrymav-otsinku-shhodo-nadannya-poslug-gromadyanam/ | |
| 60. Забезпечення доступності послуг, які надаються через мобільні застосунки та онлайн-платформи, для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування | 1) забезпечення доступності інформації про послуги для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування та різними ступенями обмеження здатності до спілкування через усі відповідні канали комунікації | 2025 рік | **Виконано** | Інформаційна сторінка вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України має адаптовану версію для осіб з порушенням зору, завдяки чому можна легко отримати доступ до необхідної інформації та взаємодіяти з Фондом у зручний спосіб. Ця опція дозволяє налаштувати розмір шрифту, обрати колірну тему (чорну чи білу), а також відключити зображення або зробити їх чорно-білими. | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Також на вебресурсах Пенсійного фонду України та його головних управлінь, зокрема на інформаційних сторінках та сторінках у соціальних мережах Facebook, Платформа X (Twitter), Telegram, WhatsApp, щоденно розміщуються інформаційні повідомлення, підготовлені із застосуванням методів спрощеної мови та у форматі легкого читання. | | |