



Головне управління
Пенсійного фонду України
в Кіровоградській області

ПОКАЗНИКИ РОБОТИ

ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ

за 2025 рік

м. Кропивницький – 2026

РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ЗА 2025 РІК

Забезпечено виплату пенсій **247,9 тис. громадян** на загальну суму **17 572,7 млн грн**, у тому числі з урахуванням особливостей виплати пенсій на період введення воєнного стану



Середній розмір пенсії станом на **01.01.2026**
Становить **5 887,70 грн**

Житлові субсидії отримують **54,3 тис. домогосподарств**,
пільги на ЖКП – **41,3 тис. пільговиків**



На виплату житлової субсидії та пільги спрямовано
1 239,3 млн грн,
в тому числі за програмою "Прихисток" – **29,5 млн грн**

Профінансовано страхові виплати **4,3 тис. осіб** у зв'язку з нещасним випадком на виробництві у сумі **451,4 млн грн**.
Профінансовано страхові виплати у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності на суму **400,2 млн грн**.



До **12** сервісних центрів за послугами
звернулися **371 606 осіб**, надано **395 543 послуги**

На **44** віддалених робочих місцях надано **9 972 послуги**



Проведено **874** інформаційних, роз'яснювальних та консультативних заходів

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	4
Пенсіонери та пенсійні виплати.....	4
Звернення за призначенням / перерахунком пенсії.....	6
Результати масових перерахунків пенсії.....	7
Інші грошові виплати та допомоги.....	9
Пенсійне забезпечення внутрішньо переміщених осіб.....	9
РОЗДІЛ 2. СТРАХОВІ ВИПЛАТИ.....	11
Страхові виплати потерпілим внаслідок нещасного випадку на виробництві.....	11
Страхові виплати у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності.....	12
РОЗДІЛ 3. ЖИТЛОВІ СУБСИДІЇ ТА ПІЛЬГИ.....	13
РОЗДІЛ 4. ДЕРЖАВНІ СОЦІАЛЬНІ ДОПОМОГИ.....	15
РОЗДІЛ 5. ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН.....	17
Надання послуг на стаціонарному прийомі.....	17
Надання послуг на віддалених робочих місцях.....	18
Дистанційне обслуговування.....	19
Приведення сервісних центрів у відповідність до стандартів обслуговування громадян.....	20
РОЗДІЛ 6. ВИДАТКИ ТА ВИПЛАТИ.....	21
РОЗДІЛ 7. НАДХОДЖЕННЯ КОШТІВ.....	22
Власні доходи.....	22
Кошти від сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій.....	23
Стан погашення заборгованості із платежів до Пенсійного фонду України.....	23
РОЗДІЛ 8. ДЕТИНІЗАЦІЯ ТА ЛЕГАЛІЗАЦІЯ.....	25
РОЗДІЛ 9. ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	26
Електронна трудова книжка.....	26
Контроль за даними персональних карток РЗО.....	27
Ретроконверсія.....	28
Співпраця з надавачами комунальних послуг.....	28
Захист та конфіденційність відомостей про застрахованих осіб.....	30
РОЗДІЛ 10. РОБОТА З ПЕРСОНАЛОМ.....	31
РОЗДІЛ 11. ЮРИДИЧНИЙ СУПРОВІД ДІЯЛЬНОСТІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ.....	33
Публічні закупівлі.....	34
РОЗДІЛ 12. КОНТРОЛЬ, ПЕРЕВІРКИ, АУДИТ.....	35
Контрольно-перевірочна робота та контроль за використанням страхових коштів.....	35
Діяльність внутрішнього аудиту.....	40
Антикорупційні заходи.....	41
Координація внутрішнього контролю.....	43
РОЗДІЛ 13. КОМУНІКАЦІЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.....	45
Звернення громадян.....	45
“Гарячі” телефонні лінії.....	46
Доступ до публічної інформації.....	46
Інформаційно-роз'яснювальна робота.....	47

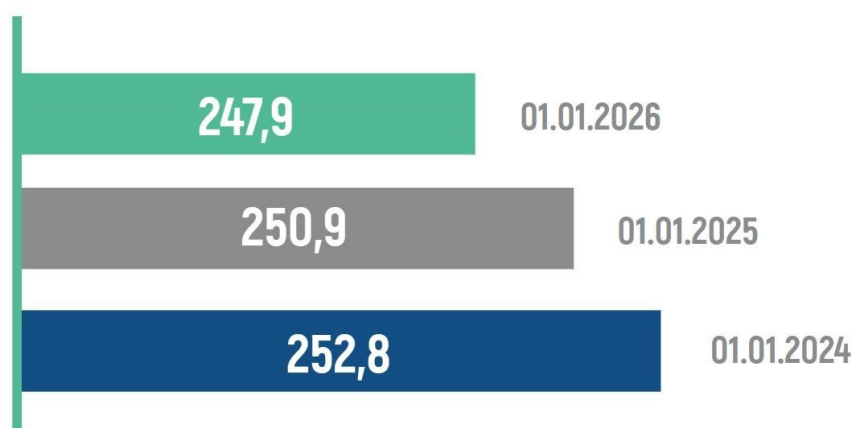
ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

ПЕНСІОНЕРИ ТА ПЕНСІЙНІ ВИПЛАТИ

Станом на 01.01.2026 на обліку в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі – Головне управління) перебуває 247,9 тис. пенсіонерів (у тому числі 17,5 тис. пенсіонерів із числа військовослужбовців), що на 3,0 тис. осіб менше порівняно з аналогічним періодом 2025 року.

Діаграма 1

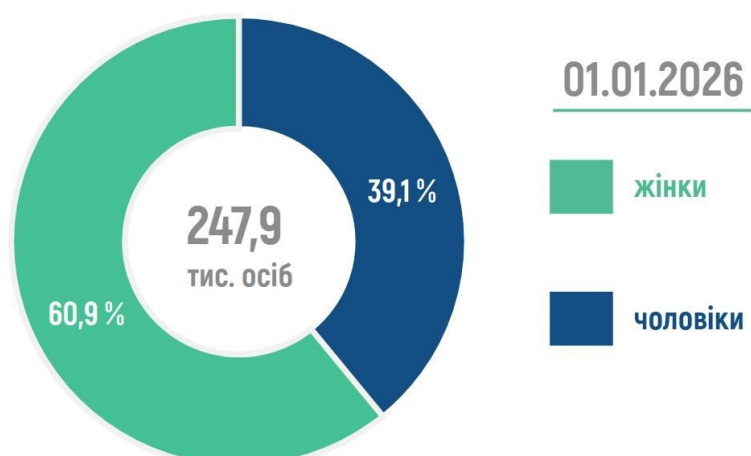
Динаміка чисельності пенсіонерів, тис. осіб



Із загальної чисельності пенсіонерів: 150 968 – жінки (60,9 %) та 96 913 – чоловіки (39,1 %).

Діаграма 2

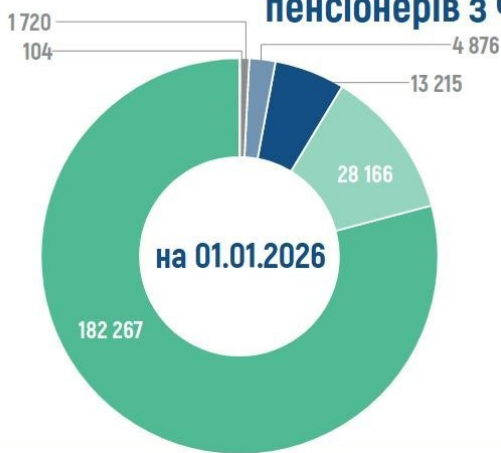
Розподіл чисельності пенсіонерів за статтю



Середній розмір пенсії на 01.01.2026 становить 5 887,70 грн, що на 652,90 грн, або на 12,5 %, більше, ніж станом на 01.01.2025.

Діаграма 3

Розподіл пенсіонерів за видами та розмірами призначених пенсій, крім пенсіонерів з числа військовослужбовців



Розподіл за видами пенсій	на 01.01.2026	
	чисельність, осіб	середній розмір пенсій, грн
ЗАГАЛЬНА ПО ОБЛАСТІ, з яких:	230 348	5 271,81
за віком	182 267	5 390,24
по інвалідності	28 166	4 483,33
у зв'язку з втратою годувальника	13 215	4 523,68
за вислугу років	4 876	6 360,61
соціальні пенсії	1 720	2 922,01
довічне утримання суддів	104	94 149,13

Діаграма 4

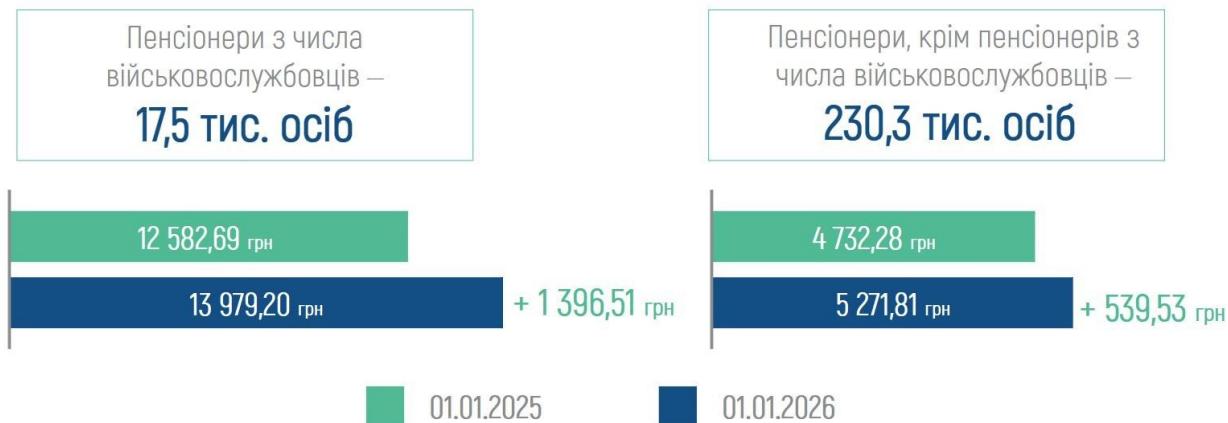
Розподіл пенсіонерів з числа військовослужбовців за видами та розмірами призначених пенсій



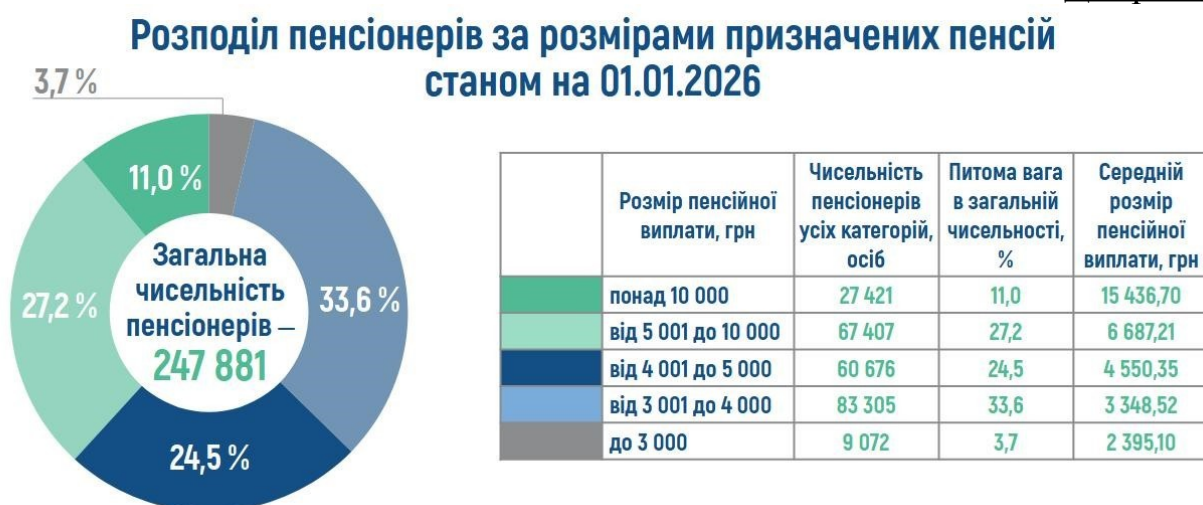
Розподіл за видами пенсій	на 01.10.2026	
	чисельність, осіб	середній розмір пенсій, грн
ЗАГАЛЬНА ПО ОБЛАСТІ, з яких:	17 533	13 979,20
по інвалідності	2 722	16 088,78
у зв'язку з втратою годувальника	6 813	10 670,32
за вислугу років	7 998	16 079,87

Діаграма 5

Динаміка розміру середніх пенсійних виплат



Діаграма 6



Обсяг пенсійних виплат через поточні рахунки в банках за 2025 рік становив 13 925,3 млн грн (79,2 % видатків на пенсійні виплати), що на 1 635,0 млн грн більше, ніж за 2024 рік.

Обсяг пенсійних виплат за 2025 рік через відділення поштового зв'язку становив 3 647,4 млн грн (20,8 % видатків на пенсійні виплати).

Інформація про чисельність одержувачів пенсій через банки, уповноважені на здійснення пенсійних виплат, та відділення поштового зв'язку – Діаграма 7.

Діаграма 7

Динаміка чисельності одержувачів пенсій через банки та поштові установи, тис. осіб



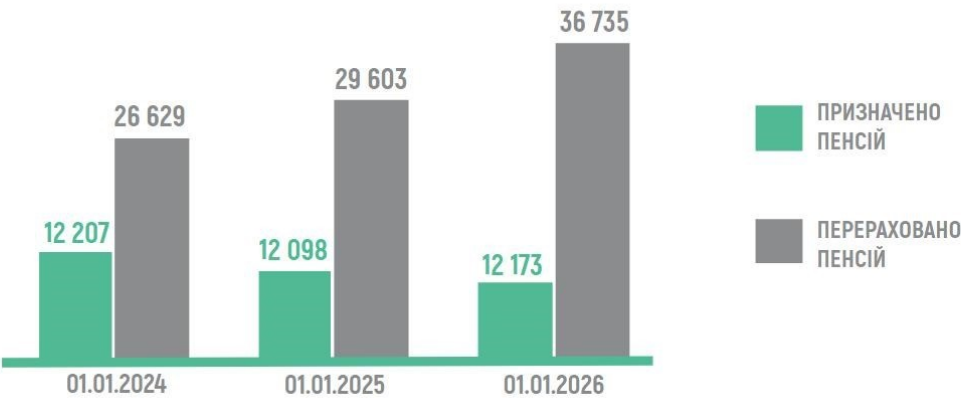
ЗВЕРНЕННЯ ЗА ПРИЗНАЧЕННЯМ / ПЕРЕРАХУНКОМ ПЕНСІЇ

Протягом 2025 року зі зверненнями про призначення пенсії звернулись 20 304 особи: 12 173 особам пенсію призначено, 8 131 особі відмовлено в призначенні пенсії, з них 942 – це звернення за попереднім розрахунком пенсії.

Зі зверненнями за перерахунком пенсії протягом 2025 року звернулись 38 526 осіб. Із загальної кількості звернень пенсію перераховано 36 735 особам, 1 791 особі відмовлено.

Діаграма 8

Динаміка призначених та перерахованих пенсій, осіб



РЕЗУЛЬТАТИ МАСОВИХ ПЕРЕРАХУНКІВ ПЕНСІЇ

Проведено перерахунки пенсій у зв'язку зі змінами в законодавстві (Діаграма 9):

Діаграма 9

Підвищення розміру пенсійних виплат за результатами масових перерахунків пенсій

індексація пенсії пенсіонерів, крім пенсіонерів з числа військовослужбовців	01.03.2025	222,6 тис. осіб	+ 442,65 грн
індексація пенсії пенсіонерів з числа військовослужбовців	01.03.2025	13,3 тис. осіб	+ 1 174,24 грн
індексація “спецпенсій”	01.03.2025	697 особам	+ 997,78 грн
перерахунок працюючим пенсіонерам з урахуванням страхового стажу	01.04.2025	8,5 тис. осіб	+ 214,93 грн
перерахунок працюючим пенсіонерам з урахуванням страхового стажу та заробітної плати		2,3 тис. осіб	+ 466,14 грн
перерахунок у зв'язку зі зміною розміру прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність	01.01.2026	114,3 тис. осіб	+ 99,64 грн

I. Проведено масовий перерахунок у зв'язку надходженням показників середньої заробітної плати (доходу) в Україні, з якої сплачено внески, за IV квартал 2024 року, перераховано 559 пенсій, підвищення відбулось у 345 пенсіонерів, середній розмір підвищення склав 490,85 грн.

Проведено масовий перерахунок пенсій 1 216 особам у зв'язку з уточненням показника середньої заробітної плати (доходу) в Україні за три календарні роки, що передують 2025 року, яка враховується для обчислення пенсії відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”. Підвищення пенсії відбулось у 820 пенсіонерів, середній розмір підвищення склав 657,75 грн.

II. 3 01.03.2025:

Відповідно до частини 2 статті 42 Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” проведено індексацію пенсій шляхом збільшення показника середньої заробітної плати (доходу) в Україні, з якої сплачено страхові внески, та який враховується для обчислення пенсії на коефіцієнт підвищення – 1,115.

Із 234,5 тис. пенсіонерів перерахунку підлягало 231,9 тис. пенсій (98,9 % від загальної чисельності пенсіонерів), з яких отримали підвищення розміру пенсії 222,6 тис. пенсіонерів (94,9 % від загальної чисельності пенсіонерів). Середній розмір підвищення пенсійної виплати після перерахунку з 01 березня 2025 року становить 442,65 грн.

З 01 березня 2025 року перераховано 14 692 пенсії пенсіонерам із числа військовослужбовців (91,0 % від загальної чисельності пенсіонерів із числа військовослужбовців). Підвищення розміру пенсії відбулось у 13 314 пенсіонерів, середній розмір підвищення становить 1 174,24 грн.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25.02.2025 № 209 “Про індексацію пенсійних і страхових виплат та додаткових заходів щодо підвищення рівня соціального захисту найбільш вразливих верств населення у 2025 році” з 01.03.2025 проведено індексацію пенсій, призначених відповідно до Законів України “Про державну службу”, “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про статус народного депутата України”, “Про наукову і науково-технічну діяльність”, строк призначення яких до 31 грудня 2024 року включно. Перерахунок проведено 716 отримувачам пенсій, підвищення пенсій відбулось у 697 пенсіонерів, середній розмір підвищення становить 997,78 грн.

З 01 березня 2025 року відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 № 713 “Про внесення змін до пункту 7 Порядку призначення і виплати пенсій за вислугу років працівникам льотно-випробного складу цивільної авіації” перераховано пенсії 382 пенсії працівникам льотно-випробного складу цивільної авіації.

III. 3 01.04.2025:

На виконання вимог, визначених абзацом 5 частини 4 статті 42 Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” проведено автоматизований перерахунок пенсій пенсіонерам, які продовжували працювати, та набули 24 місяці страхового стажу або після попереднього перерахунку пенсії минуло більше ніж 2 роки.

У результаті 14 849 працюючим пенсіонерам проведено перерахунок з урахуванням лише страхового стажу, з яких 8 507 пенсіонерам підвищено пенсію у середньому на 214,93 грн. Перерахунок з урахуванням стажу і заробітної плати проведено 4 031 отримувачу пенсії, у 2 343 пенсіонерів підвищено пенсію в середньому на 466,14 грн.

IV. 3 01.01.2026:

Проведено масовий перерахунок 200,4 тис. пенсіонерам у зв'язку зі зміною розміру прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність, затвердженого Законом України “Про Державний бюджет України на 2026 рік”. Підвищення пенсії відбулось у 114,3 тис. пенсіонерів, середній розмір підвищення становив 99,64 грн.

У зв'язку зі зміною розміру мінімальної заробітної плати проведено масовий перерахунок понад 46,0 тис. пенсіонерів, які досягли віку 65 років, у 320 пенсіонерів підвищено пенсію в середньому на 500,53 грн.

ІНШІ ГРОШОВІ ВИПЛАТИ ТА ДОПОМОГИ

Протягом 2025 року проведено щомісячну грошову виплату відповідно до Закону України від 27 липня 2022 року № 2454-IX “Про щомісячну грошову виплату деяким категоріям громадян” 33 особам, які не є отримувачами пенсій, мають особливі заслуги перед Батьківщиною і брали безпосередню участь у захисті суверенітету і територіальної цілісності України, 3 пенсіонерам, крім пенсіонерів із числа військовослужбовців, та 15 пенсіонерам із числа військовослужбовців.

Видатки щомісячної грошової виплати громадянам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, 33 особам склали 4 673,73 тис. грн.

Видатки на фінансування одноразової винагороди 7 особам, яким присвоєно звання Герой України за здійснення визначного героїського вчинку, склали 908,4 тис. грн.

Потреба на виплату компенсації витрат, що пов'язані з безоплатним тимчасовим розміщенням внутрішньо переміщених осіб, 2 016 особам за січень–грудень становила 24,2 млн грн.

ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ (ДАЛІ – ВПО)

Станом на 01.01.2026 на обліку в Головному управлінні перебувають 3,5 тис. ВПО (у тому числі 113 пенсіонерів із числа військовослужбовців). Пенсію отримують 2,1 тис. ВПО на загальну суму 19,1 млн грн.

За 2025 рік сума виплачених пенсій ВПО склала 217,8 млн грн, що на 15,9 млн грн більше порівняно з відповідним періодом 2024 року (201,9 млн грн).

У звітному періоді до Переліку отримувачів пенсійних виплат за минулий період відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 10 листопада 2021 року № 1165 включено 435 осіб на суму 18,7 млн грн, виплата яким буде здійснюватися за рахунок коштів Державного бюджету України. Крім того, в зазначений перелік включено і суми недоотриманої пенсії у зв'язку зі смертю пенсіонера щодо 22 осіб на суму 2,7 млн грн.

СТРАХОВІ ВИПЛАТИ

Протягом 2025 року Головним управлінням на фінансування страхових виплат спрямовано 851,6 млн грн, у тому числі на фінансування страхових виплат потерпілим внаслідок нещасного випадку на виробництві – 451,4 млн грн та страхових виплат у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності – 400,2 млн грн.

СТРАХОВІ ВИПЛАТИ ПОТЕРПІЛИМ ВНАСЛІДОК НЕЩАСНОГО ВИПАДКУ НА ВИРОБНИЦТВІ

Страхові виплати відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування” проведено для 4,3 тис. отримувачів (Діаграма 10). Середній розмір щомісячної виплати склав 8 640,0 грн.

Діаграма 10

Динаміка чисельності одержувачів виплат за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві за 2025 рік, осіб



Видатки на виплату:

страхових виплат 4,3 тис. осіб склали 445,6 млн грн;

компенсації за заявами про надання соціальних послуг з догляду членом сім'ї або іншою особою 57 особам склали 4,8 млн грн;

компенсації за заявами про надання соціальної послуги натуральної допомоги 19 особам склали 986,9 тис. грн.

Від осіб, потерпілих внаслідок нещасного випадку на виробництві, надійшло 735 звернень: про призначення страхових виплат – 94, про перерахунок – 18, інше щодо страхових виплат – 623. На звітну дату призначено страхові виплати 94 потерпілим.

На виконання Постанови № 185 з березня проіндексовано щомісячні страхові виплати для 4 179 одержувачів. Середній розмір підвищення склав 799,00 грн.

СТРАХОВІ ВИПЛАТИ У ЗВ’ЯЗКУ З ТИМЧАСОВОЮ ВТРАТОЮ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ

Протягом 2025 року у зв’язку із тимчасовою втратою працездатності в порядку централізованої черги (за принципом екстериторіальності) розглянуто 42,7 тис. заяв-розрахунків (Діаграма 11).

Перевірено правильність розрахунку розміру страхових виплат у зв’язку із тимчасовою втратою працездатності у 183,9 тис. листків непрацездатності (наданих у 27,4 тис. заяв-розрахунків).

Діаграма 11

Опрацювання заяв-розрахунків для здійснення страхових виплат у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності



ЖИТЛОВІ СУБСИДІЇ ТА ПІЛЬГИ

Станом на 01.01.2026 житлові субсидії отримують 54,3 тис. домогосподарств, пільги на оплату житлово-комунальних послуг – 41,3 тис. пільговиків (Діаграма 12).

Діаграма 12

**Динаміка чисельності отримувачів житлових субсидій та пільг
за 2025 рік, тис. осіб**



Діаграма 13

Отримувачі субсидії та пільги

Кількість отримувачів		Середня виплата	
✓ОПАЛЮВАЛЬНИЙ ПЕРІОД	Субсидії 42,59 тис. осіб	1 394,76 грн	
	Пільги 41,69 тис. осіб	1 316,51 грн	
✓НЕОПАЛЮВАЛЬНИЙ ПЕРІОД	Субсидії 39,12 тис. осіб	308,09 грн	
	Пільги 41,11 тис. осіб	673,57 грн	

Призначено житлову субсидію 19 725 домогосподарствам, пільги на оплату житлово-комунальних послуг призначено 12 391 пільговику; перераховано 7 782 справи одержувачів житлових субсидій та 11 644 справи одержувачів пільг на оплату житлово-комунальних послуг. Прийнято 7 800 рішень про відмову, із них: 1 791 відмова у призначенні субсидії та 715 відмов у призначенні пільги, 473 відмови у перерахунку субсидій та 4 821 відмова у перерахунку пільги.

З 01.01.2025 визначено право та подовжено виплату пільги 4 739 громадянам.

З 01.03.2025 перераховано розміри житлових субсидій у зв'язку із зміною розміру сукупного доходу 7 961 домогосподарству.

У звітному періоді забезпечено проведення перерахунків за тарифами розмірів житлових субсидій у 25 177 справах одержувачів субсидій та у 14 934 справах одержувачів пільг.

З 01.05.2025 призначено житлову субсидію на неопалювальний період 39 532 домогосподарствам та визначено право на отримання пільги 5 380 пільговикам.

З 01.08.2025 перераховано розміри житлової субсидії у зв'язку зі зміною розміру сукупного доходу 1 780 домогосподарствам.

З 01.10.2025 призначено житлову субсидію на опалювальний період 41 278 домогосподарствам.

За 2025 рік профінансовано виплату житлових субсидій та пільг на загальну суму 1 239,3 млн грн, із них:

видатки на фінансування пільг 41,4 тис. особам склали 573,2 млн грн;

видатки на фінансування житлових субсидій 54,7 тис. домогосподарств склали 666,1 млн грн.

Діаграма 14

Розподіл чисельності отримувачів житлових субсидій та пільг за способами виплати через уповноважені банки та АТ "Укрпошта" у грудні 2025 року, осіб



Видатки на фінансування недоотриманих коштів субсидій та пільг у зв'язку зі смертю склали 317,6 тис. грн (видатки на фінансування недоотриманої пільги 31 особі склали 62,2 тис. грн; видатки на фінансування недоотриманої субсидії 108 особам склали 255,4 тис. грн).

Здійснено виплату додаткової підтримки населенню на придбання твердого пічного побутового палива відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 07 листопада 2023 року № 1173 та від 15 жовтня 2024 року № 1169 509 особам: на пільги 239 особам спрямовано 2,1 млн грн, на субсидію 270 особам – 2,3 млн грн.

ДЕРЖАВНІ СОЦІАЛЬНІ ДОПОМОГИ

З 01.07.2025 органам Пенсійного фонду України передано функції щодо призначення та виплати державних соціальних допомог. Протягом липня–грудня 2025 року Головним управлінням опрацьовано 15 857 звернень про призначення державних соціальних допомог. За даними зверненнями прийнято 13 742 рішення про призначення допомоги та 2 115 рішень про відмову.

Найбільше звернень було за призначенням таких видів допомог:

державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям – 5 528;

допомога при народженні дитини – 1 598;

допомога на проживання ВПО – 1 050;

допомога самотніми матеріями – 971;

щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, – 8 234;

заява про намір отримати базову соціальну допомогу – 798;

допомога при вагітності та пологах – 700;

допомога на дітей, над якими встановлено опіку та піклування – 500;

державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю – 464.

Основними причинами відмов у наданні державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, самотніми матеріями, базової соціальної допомоги є відсутність доходів у працездатних осіб, які входять до складу сім'ї, несплата єдиного соціального внеску, майновий стан тощо.

У період з липня по грудень 2025 року нараховано допомогу:

18,7 тис. отримувачів допомоги, які не мають права на пенсію та особам з інвалідністю, допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю – на суму 323,9 млн грн;

29,1 тис. отримувачів допомог відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 року № 765 (тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів; щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії закладу охорони здоров'я потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею; державна соціальна допомога на дітей-сиріт та позбавлених батьківського піклування; соціальна допомога на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя; допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях; тимчасова допомога “Дитина не одна”; компенсація на харчування потерпілим від аварії на ЧАЕС; допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам) – на суму 499,1 млн грн;

19,7 тис. отримувачів допомог відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 23 червня 2025 року № 766 (допомога самотніми матеріями; допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною; допомога при усиновленні; допомога

на дітей, які знаходяться під опікою чи піклуванням; державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям; допомога по вагітності та пологах; одноразова допомога при народженні дитини) – на суму 391,9 млн грн;

711 отримувачам базової соціальної допомоги – на суму 26,2 млн грн.

Крім того, забезпечено виплати:

5,4 тис. отримувачів “Пакунку школяра” – на суму 27,5 млн грн;

7,1 тис. отримувачів одноразової грошової допомоги окремим категоріям осіб для проходження зимового періоду 2025/26 року “Зимова підтримка” – на суму 82,9 млн грн;

51 закладу, підприємствам, установам, організаціям, фізичним особам - підприємцям компенсації за спожиті житлово-комунальні послуги, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива під час розміщення у будівлях, спорудах, приміщеннях на безоплатній основі внутрішньо переміщених осіб – на суму 3,8 млн грн.

ОБСЛУГОВУВАННЯ

ГРОМАДЯН

На виконання вимог 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, обслуговування громадян Головним управлінням здійснюється:

стаціонарно – у власних приміщеннях Головного управління та орендованих приміщеннях, на віддалених робочих місцях – розташованих у приміщеннях територіальних громад, центрах надання адміністративних, соціальних послуг, інших приміщеннях (далі – віддалені робочі місця);

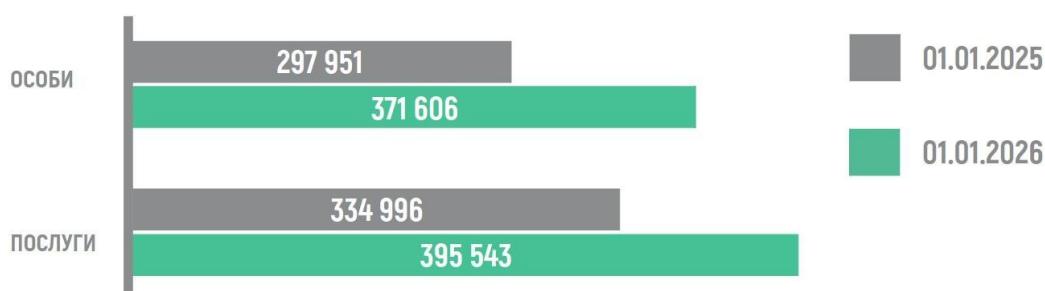
дистанційно – через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України (далі – вебпортал ПФУ) та за телефонами “гарячих” ліній.

НАДАННЯ ПОСЛУГ НА СТАЦІОНАРНОМУ ПРИЙОМІ

Станом на 01.01.2026 стаціонарний прийом та обслуговування громадян здійснювалися у 23 приміщеннях 12 сервісних центрів Головного управління.

Діаграма 15

Прийом громадян у сервісних центрах, осіб



У сервісних центрах Головного управління прийнято 18 272 заяви про призначення пенсій, що становить 7 % від загальної кількості наданих послуг, 34 589 заяв – про перерахунок пенсій (9 %), 30 693 звернення – щодо оформлення та видачі пенсійних посвідчень (8 %), 42 046 осіб звернулись для отримання різних форм довідок (11 %). Окрім того, надано 83 548 консультацій з інших питань, які входять до компетенції Пенсійного фонду України (21 %).

Від осіб, які виявили бажання отримувати пенсію через установи банків, прийнято 3 442 заяви, щодо виплати пенсій через виплатні об’єкти (уповноважені організації) – 612 заяв.

Опрацьовано 34 157 заяв про призначення / перерахунок житлових субсидій (9 % від загальної кількості наданих послуг), у тому числі 25 500 заяв, які надійшли через програмний комплекс “Соцгромада”; 20 781 – про призначення / перерахунок пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (5 %), у тому числі 13 934 заяви – через програмний комплекс “Соцгромада”; 10 967 – про внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги (3,5 %), з них 2 240 – через програмний комплекс “Соцгромада”; 2 551 – інше щодо субсидій та пільг (0,6 %) та 541 – про призначення / перерахунок страхових виплат (0,1 %).

Відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 11.06.2025 № 695, від 23.06.2025 № 766, від 25.06.2025 № 765 територіальними органами Пенсійного фонду України з 01.07.2025 забезпечено прийняття заяв про призначення державних соціальних допомог. За період з 01.07.2025 по 31.12.2025 сервісними центрами Головного управління опрацьовано 11 030 таких заяв.

Діаграма 16

Стационарне обслуговування

Консультування, реєстрація на смс-інформування	96 543	Внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги	10 967
Про призначення / перерахунок пенсій	52 861	Анкети 30 для РЗО	8 593
Різні форми довідок	42 046	Про зміну способу виплат	4 054
Про призначення / перерахунок субсидій	34 157	Інше щодо субсидій та пільг	2 551
Звернення за пенсійними посвідченнями	30 693	Про призначення / перерахунок страхових виплат	541
Про призначення / перерахунок пільг	20 781	Соціальні послуги з догляду та натуральної допомоги	53

У середньому на день працівник сервісного центру області надає послуги 15 громадянам.

НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ВІДДАЛЕНИХ РОБОЧИХ МІСЦЯХ

Станом на 01.01.2026 згідно із затвердженими графіками прийом та обслуговування осіб здійснювались на 44 віддалених робочих місцях, розташованих у 43 приміщеннях територіальних громад, центрах надання адміністративних, соціальних послуг, інших приміщеннях.

Протягом 2025 року на віддалених робочих місцях надано 9 972 послуги.

Діаграма 17

Послуги, надані на віддалених робочих місцях



ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Протягом року на вебпорталі ПФУ зареєстровано 273 відвідувачі, а з часу впровадження даного функціоналу понад 113 тис. клієнтів.

Можливістю дистанційно подати заяви через особистий електронний кабінет на вебпорталі ПФУ скористалися 9 435 застрахованих осіб (Діаграма 18), серед яких:

з питань пенсійного забезпечення: 3 099 осіб – для подання заяв про призначення пенсій (33 %), 1 227 – для подання заяв про перерахунок пенсій (13 %), 387 – щодо зміни способу виплати пенсій (4 %), 287 – щодо виготовлення пенсійних посвідчень (3 %), 1 981 – подали заяву для проходження ідентифікації (21 %);

з питань соціального забезпечення: 448 осіб – для подання заяв про призначення / перерахунок житлових субсидій (5 %), 291 – для подання заяв про призначення / перерахунок пільг (3 %), 271 – для внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги (3 %).

Також на вебпорталі ПФУ 1 112 осіб подали Анкети для зміни даних у реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (далі – РЗО), 82,5 тис. застрахованих осіб скористалися можливістю перегляду 200 тис. медичних висновків про тимчасову непрацездатність, на підставі яких було відкрито або продовжено “е-лікарняний”.

Діаграма 18

Дистанційне обслуговування, осіб

Подання скан-копій документів про стаж	35 502
Про призначення / перерахунок пенсій	4 326
Про проходження ідентифікації	1 981
Про зміну даних у РЗО	1 112
Про призначення / перерахунок субсидій / пільг	739
Про зміну способу виплат	387
Щодо виготовлення пенсійного посвідчення	287

На вебпорталі електронних послуг
Пенсійного фонду України
з початку впровадження зареєстровано

понад **113** тис. осіб,

протягом **2025 року**

0,3 тис. осіб

ПРИВЕДЕННЯ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ У ВІДПОВІДНІСТЬ ДО СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН

Триває робота щодо приведення приміщень сервісних центрів у відповідність до Стандартів обслуговування громадян.

Приміщення сервісних центрів Головного управління відповідають вимогам Стандартів обслуговування громадян на 89 %, у тому числі архітектурна доступність становить 87 %, зали обслуговування відповідають на 98 %, зони очікування – на 93 %, робочі зони – на 97 %, санітарно-гігієнічні приміщення – на 76 %.

Протягом звітного періоду забезпечено облаштування 20 сервісних центрів: оновлено кольористику внутрішнього оформлення – в 4 сервісних центрах, оновлено меблі – в 11 сервісних центрах, облаштовано велопарковки – у 17, облаштовано місця для паркування особистого транспорту осіб з інвалідністю – у 7, здійснено дооблаштування санітарної кімнати – в 16 сервісних центрах, розміщено стійки для буклетів, перекидні стійки з актуальними інформаційними матеріалами – у 21 сервісному центрі, встановлено засоби тактильного орієнтування, контрастного маркування – у 18, забезпечено наявність розумного пристосування – у 13, забезпечено наявність додаткових камер відеоспостереження – у 12, додатково забезпечено наявність терміналів електронного керування чергою – у 5, забезпечено наявність дверей із затримкою автоматичного зачинення – у 21.

У всіх сервісних центрах розміщено інформаційні матеріали на стендах, друковану продукцію (буклети, листівки), зразки заповнення заяв та інших документів, що можуть надаватись відвідувачами, зокрема надані Пенсійним фондом України.

ВИДАТКИ ТА ВИПЛАТИ

Видатки Головного управління за 2025 рік становили 21 521,7 млн грн, що на 1 781,4 млн грн, або на 17,7 %, більше, ніж за 2024 рік (Діаграма 19).

На пенсійні виплати спрямовано 17 572,7 млн грн. Видатки на виплату житлових субсидій та пільг становили 1 239,3 млн грн, державна допомога ВПО за програмою “Прихисток” – 29,5 млн грн, видатки на страхові виплати від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, – 451,4 млн грн (у тому числі сторонній догляд – 5,8 млн грн), видатки на страхові виплати у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності (“лікарняні”) – 400,2 млн грн, видатки на виплати окремих видів державних соціальних допомог (липень–грудень) – 1 430,4 млн грн. Інші видатки склали 398,2 млн грн, із них: 80,9 млн грн – оплата поштових послуг з виплати та доставки пенсій, субсидій та страхових виплат (0,4 % загальних видатків); сплата ЄСВ (патронатні вихователі, батьки-вихователі, прийомні батьки) – 4,1 млн грн; адміністративні видатки – 311,3 млн грн; відшкодування за придбану готівку – 1,7 млн грн.

Діаграма 19



Своєчасно та в повному обсязі забезпечено виплату пенсій пенсіонерам Кіровоградської області. Видатки на пенсійні виплати зросли на 1 707,4 млн грн проти 2024 року.

Забезпечено своєчасну виплату пенсій 70 пенсіонерам іноземних держав, які проживають на території області. Згідно з міжнародними договорами здійснено виплату пенсій на суму 9,4 млн грн.

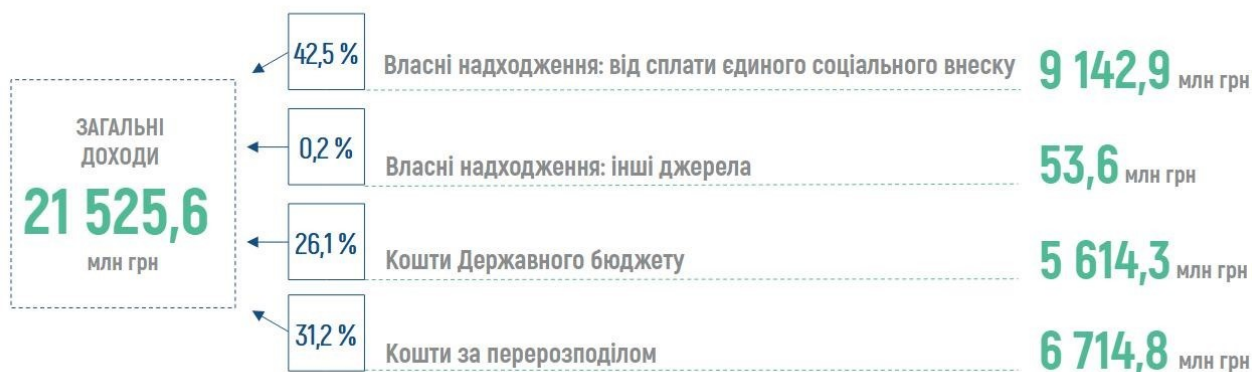
НАДХОДЖЕННЯ КОШТІВ

За 2025 рік загальні доходи Головного управління становили 21 525,6 млн грн та порівняно з 2024 роком зросли на 3 247,8 млн грн, або на 17,8 % (Діаграма 20).

У структурі загальних доходів власні надходження, що адмініструє Пенсійний фонд України, та з урахуванням розмежування єдиного соціального внеску становили 9 196,5 млн грн, або 42,7 % від усіх доходів Фонду в області; загальна сума асигнувань з Державного бюджету України склала 5 614,3 млн грн (26,1 %), за перерозподілом – 6 714,8 млн грн (31,2 %).

Діаграма 20

Надходження коштів до Головного управління за 2025 рік

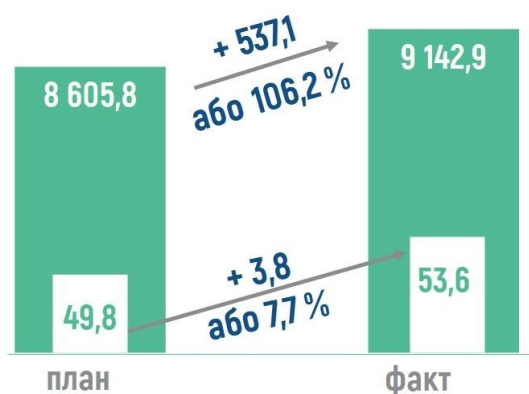


ВЛАСНІ ДОХОДИ

План з надходження коштів, адміністрування яких здійснюють органи Пенсійного фонду України, за 2025 рік виконано на 107,7 % (53 579,2 тис. грн при планових показниках 49 754,9 тис. грн). У порівнянні з власними доходами за 2024 рік надходження збільшились на 6 700,3 тис. грн.

Діаграма 21

Надходження за 2025 рік, млн грн



Частина єдиного внеску, що розподілена до Пенсійного фонду України, становить 9 142,9 млн грн, що більше на 1 474,8 млн грн, або на 19,2 %, у порівнянні з частиною єдиного внеску за 2024 рік, та становить 106,2 % виконання від індикативного показника.

КОШТИ ВІД СПЛАТИ ЗБОРУ НА ОBOB'ЯЗКОВЕ ДЕРЖАВНЕ ПЕНСІЙНЕ СТРАХУВАННЯ З ОКРЕМИХ ВИДІВ ГОСПОДАРСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ

Забезпечено аналіз повноти нарахування та сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій (далі – збір). За 2025 рік до Державного бюджету України від платників Кіровоградської області надійшло 137 191,4 тис. грн збору, що становить 91,4 % доведених індикативних показників. Порівняно з надходженнями за 2024 рік сума коштів від сплати збору збільшилась на 33 131,9 тис. грн, темп росту становить 31,8 %.

Надійшло збору при набутті права власності на легкові автомобілі 87 254,3 тис. грн, що більше до 2024 року на 10 835,3 тис. грн, або на 14,2 %. Індикативний показник виконано на 92,4 %.

Надійшло збору з операцій на придбання нерухомого майна 49 937,1 тис. грн, що більше до 2024 року на 22 296,6 тис. грн, або на 80,7 %. Індикативний показник виконано на 89,8 %.

СТАН ПОГАШЕННЯ ЗАБОРГОВАНOSTІ ІЗ ПЛАТЕЖІВ ДО ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

Станом на 01.01.2026 залишаються несплаченими 469,5 млн грн, з них: 28,9 млн грн – заборгованість зі сплати страхових внесків та 440,6 млн грн – з відшкодування пенсій, призначених на пільгових умовах, регресних вимог та наукових працівників (Діаграма 22).

Борг економічно активних підприємств становить 53,3 % від загальної суми заборгованості, 12,1 % – борг підприємств, що перебувають у процедурах банкрутства, у 34,6 % підприємств-боржників відсутні активи для погашення боргу.

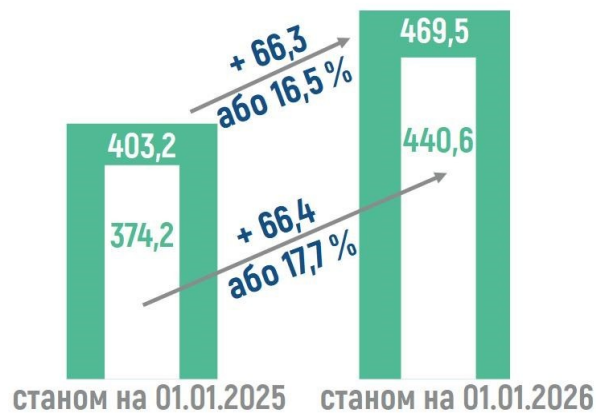
Заборгованість з відшкодування пенсій, призначених на пільгових умовах, за 2025 рік збільшилась на 66,4 млн грн (або на 17,7 %) і на 01.01.2026 становить 440,6 млн грн.

Головним управлінням проводиться робота, спрямована на скорочення обсягів заборгованості з платежів до Фонду.

За 2025 рік подано 85 позовних заяв до суду про стягнення заборгованості до Фонду на суму 66,6 млн грн.

Діаграма 22

Заборгованість до Головного управління за 2025 рік, млн грн



В органах Державної виконавчої служби перебуває 809 виконавчих документів про стягнення коштів в інтересах територіальних органів Пенсійного фонду України на суму 229,1 млн грн, стягнуто – 792,4 тис. грн.

Крім того, в органах Казначейства перебуває 1 виконавчий документ про стягнення з Державної установи “Устинівський виправний центр (№ 37)” боргу на суму 6,3 тис. грн, залишок боргу за даним виконавчим документом становить 3,3 тис. грн (3,0 тис. грн стягнуто у 2024 році).

Заборгованість зі сплати єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування (за даними Головного управління Державної податкової служби в Кіровоградській області (далі – ГУ ДПС в області)) станом на 01.01.2026 становить 240,7 млн грн, з якої заборгованість фізичних осіб - підприємців – 167,9 млн грн.

Станом на 01.01.2026 загальна сума заборгованості зі сплати страхових внесків на загальнообов’язкове державне соціальне страхування становить 39,7 млн грн, у тому числі: заборгованість зі сплати страхових коштів – 1,3 млн грн, за капіталізованими платежами – 38,4 млн грн.

Заборгованість тільки зі сплати страхових коштів мають 119 страхувальників на загальну суму 0,9 млн грн, за капіталізованими платежами – 32 страхувальники на загальну суму 26,2 млн грн, заборгованість як зі сплати страхових коштів, так і за капіталізованими платежами – 7 страхувальників на загальну суму 12,6 млн грн.

ДЕТІНІЗАЦІЯ ТА ЛЕГАЛІЗАЦІЯ

Забезпечено проведення моніторингу відомостей РЗО, за результатами якого станом на 01.01.2026 до Південно-Східного міжрегіонального управління Державної служби з питань праці (далі – Управління Держпраці) передано відомості стосовно 7,1 тис. страхувальників (щодо 80,3 тис. найманих працівників), які мають ознаки використання праці неоформлених працівників та порушень законодавства про працю, з них:

- стосовно 517 страхувальників (щодо 10 122 найманих працівників), які виконують роботи (надають послуги) за цивільно-правовими договорами;
- стосовно 283 страхувальників (щодо 4 794 застрахованих осіб) з виявленим використанням праці за цивільно-правовими договорами більше року.

До ГУ ДПС в області передано інформацію щодо 7,6 тис. страхувальників (стосовно 23,6 тис. найманих працівників).

ГУ ДПС в області проведено 83 перевірки, узгоджена сума донарахованого внеску становить 5 956,7 тис. грн. За результатами заходів податкового контролю легалізовано 2 245 робочих місць, додатково до бюджету Фонду надійшло 3 917,7 тис. грн.

За 2025 рік Головним управлінням для здійснення спільних заходів з виявлення та попередження фактів порушень законодавства про оплату праці направлено матеріали до соціальних партнерів щодо 4 942 платників (стосовно 12 523 застрахованих осіб), що мали в звітності ознаки порушення законодавства в частині нарахування заробітної плати, меншої за мінімальний розмір.

У звітному періоді представники Головного управління взяли участь у 107 засіданнях робочих груп та нарадах з питання забезпечення реалізації рішень, спрямованих на підвищення рівня оплати праці та дотримання норм законодавства в частині мінімальної заробітної плати. Провели 72 зустрічі у трудових колективах та з населенням з роз'ясненням впливу розміру сплаченого єдиного соціального внеску на зарахування страхового стажу та розмір майбутньої пенсії, а також про добровільне загальнообов'язкове державне пенсійне страхування. Розміщено роз'яснення щодо переваг легалізації трудових відносин на офіційній сторінці Головного управління в соціальній мережі “Фейсбук”, інформаційній сторінці Головного управління на вебпорталі Пенсійного фонду України, розповсюджено буклети, пам'ятки та інформаційні листи.

ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЕЛЕКТРОННА ТРУДОВА КНИЖКА

Протягом 2025 року понад 4,5 тис. страхувальників регіону поінформовано про важливість своєчасного внесення до РЗО оцифрованих відомостей про трудову діяльність застрахованих осіб задля реалізації у подальшому Пенсійним фондом України державної політики у сфері загальнообов'язкового державного соціального страхування на базі безпаперових технологій. Формат такої роботи включав електронну розсилку тематичних листів-повідомлень на електронні адреси страхувальників (893), навчальні семінари та онлайн-зустрічі в режимі відеоконференцій засобами платформи ZOOM (5 заходів, 141 слухач), зустрічі з кадровими службами (49) та трудовими колективами страхувальників (9) та індивідуальні дистанційні онлайн-консультації страхувальників (3 455), у тому числі з інших регіонів (14). З урахуванням доступних джерел масової комунікації оприлюднено 25 інформаційних матеріалів на офіційній сторінці Головного управління в соціальній мережі “Фейсбук”, інформаційній сторінці Головного управління на вебпорталі Пенсійного фонду України, проведено 4 виступи на телеканалі “ТРК КТМ” та 1 виступ на радіо “Суспільне Кропивницький”.

Упродовж 2025 року на опрацювання до Головного управління за різними джерелами комунікації від страхувальників та застрахованих осіб надійшло 53 807 звернень “скан-копія трудової книжки”, у тому числі: засобами функціоналу електронного кабінету страхувальника / застрахованої особи на вебпорталі ПФУ – 35 502 (або 66,0 %), із використанням функції автоматичного призначення / перерахунку пенсії – 10 087 (18,7 %), а також за фактичним зверненням застрахованих осіб до сервісних центрів (фронт-офісів) – 8 218 (15,3 %).

Діаграма 23

Електронна трудова книжка – безпаперові технології

Джерела комунікації щодо наповнення РЗО відсутніми відомостями про трудові відносини



Оцифровано **44 095** трудових книжок, термін опрацювання яких настав у звітному періоді

Середньоденне навантаження на уповноважену особу – **23** трудові книжки

Динаміка зростання кількості активних страхувальників + **1 132**, найманих працівників + **19 599**

На етапі атрибутування за принципом екстериторіальності своєчасно оцифровано 44 095 трудових книжок, термін опрацювання яких настав у звітному періоді, що становить 82 % від кількості трудових книжок, що надійшли безпосередньо до Головного управління (53 807). Разом з тим, у зв'язку з масовим поданням страхувальниками та застрахованими особами звернень, їх накопиченням у всеукраїнській черзі та нерозподіленням у межах терміну їх опрацювання, 4 693 звернення із датою надходження з 23.10.2025 по 18.11.2025 опрацьовано із затримкою (понад 30 календарних днів), а також станом на 31.12.2025 не опрацьовано 875 звернень з датою надходження з 18.11.2025 по 28.11.2025. Принагідно слід зазначити, що всі звернення “скан-копія трудової книжки” (8 822), утворені зі звернень на призначення пенсії, опрацьовані вчасно. Середньоденне навантаження на уповноважену особу управління інформаційних систем та електронних реєстрів Головного управління становить 23 трудових книжки.

З початку впровадження обліку трудової діяльності в електронній формі 6 890 страхувальників, або 51 % від їх чисельності за даними звіту за вересень 2025 року, провели відповідну роботу з різним ступенем активності щодо подання скан-копій трудових книжок. Станом на 01.01.2026 персональні електронні облікові картки 93,8 тис. найманих працівників (52,5 % від їх середньооблікової чисельності) доповнено оцифрованими відомостями про їхню трудову діяльність (середній показник по Україні становить 49,3 %). Динаміка зростання кількості активних страхувальників упродовж звітного періоду +1 132 (19,6 %), найманих працівників +19 599 (26,4 %).

КОНТРОЛЬ ЗА ДАНИМИ ПЕРСОНАЛЬНИХ КАРТОК РЗО

Упродовж звітного періоду забезпечено контроль за станом та коректністю завантаження до РЗО відомостей, поданих у складі квартальної звітності за IV квартал 2024 року та в подальшому щомісячної звітності від 17,1 тис. страхувальників у середньому за 189,2 тис. застрахованих осіб щомісячно, а також річної звітності від 23,4 тис. фізичних осіб - підприємців та самозайнятих осіб.

Проведено інформаційно-роз'яснювальні заходи щодо запровадження з 01 січня 2025 року щомісячного подання звітності про нарахування єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування у складі звітності з податку на доходи фізичних осіб (єдиного податку) відповідно до Закону України від 10 жовтня 2024 року № 4015-IX “Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо забезпечення збалансованості бюджетних надходжень у період дії воєнного стану”, а також щодо змін до форми та порядку заповнення та подання страхувальниками відомостей з єдиного внеску у складі об'єднаної звітності, а саме: підготовлено 2 матеріали для публікації в ЗМІ, проведено 4 ZOOM-наради зі 241 страхувальником, надано 10,1 тис. консультацій.

Так, за січень-листопад 2025 року до РЗО завантажено відомості зі 151 034 щомісячних звітів від 15,4 тис. страхувальників, поданих за 186,5 тис. застрахованих осіб.

До РЗО внесено 86 звітів доплатувачів до мінімального страхового внеску, спільно зі страхувальниками та територіальними органами Державної податкової служби України забезпечено опрацювання 260 помилкових звітів за формою Податковий розрахунок згідно з переліками, наданими Пенсійним фондом України, помилковими залишаються 11 звітів, які потребують виправлення.

За результатами проведених 133 документальних перевірок відповідно до внесених приписів щодо усунення порушень у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування в РЗО актуалізовано 1 398 відомостей щодо 357 застрахованих осіб.

На підставі рішень компетентних комісій Головного управління з метою актуалізації відомостей про застрахованих осіб у РЗО проведено об'єднання персональних електронних облікових карток 51 застрахованої особи, забезпечено актуалізацію документів (РНОКПП, паспорт) щодо 44 осіб, відновлено права застрахованих осіб на зарахування до страхового стажу 1 725 періодів у межах трудових правовідносин із 114 страхувальниками.

За фактом розгляду звернень застрахованих осіб до фронт-офісів, а також поданих засобами вебпорталу ПФУ, опрацьовано 8 113 анкет застрахованих осіб для внесення / зміни / уточнення даних у РЗО.

Починаючи з лютого 2025 року в порядку розширення інформаційної взаємодії Пенсійного фонду України з Єдиною інформаційною системою соціальної сфери щодо отримання інформації про прийняті рішення за результатами оцінювання повсякденного функціонування особи забезпечено формування засобами підсистеми “Реєстр застрахованих осіб” електронних даних, на підставі яких сформовано витяги з рішень експертних команд з оцінювання повсякденного функціонування особи.

РЕТРОКОНВЕРСІЯ

Станом на 01.01.2026 із загальної кількості паперових справ щодо страхових виплат оцифровано 4 743 справи (або 100 %), з яких провалідовано 4 663 справи, що надійшли для валідації (100 %).

СПІВПРАЦЯ З НАДАВАЧАМИ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Станом на 01.01.2026 на вебпорталі ПФУ в електронному кабінеті “Управитель / Об'єднання / Виконавець комунальних послуг” зареєстровано 572 суб'єкти інформаційного обміну відомостями, необхідними для призначення житлових субсидій та пільг, в тому числі 15 – протягом 2025 року.

Протягом 2025 року забезпечено супроводження та технічну підтримку стану опрацювання суб'єктами інформаційного обміну поточних запитів, а

також процесу наповнення “Вітрини 1201” відомостями, необхідними для розрахунку житлових субсидій та пільг. Так, 200 суб’єктів інформаційного обміну, або 35,2 %, з різним ступенем активності забезпечують наповнення “Вітрини 1201” засобами модифікованого електронного кабінету “Управителя / Об’єднання / Виконавця комунальних послуг”.

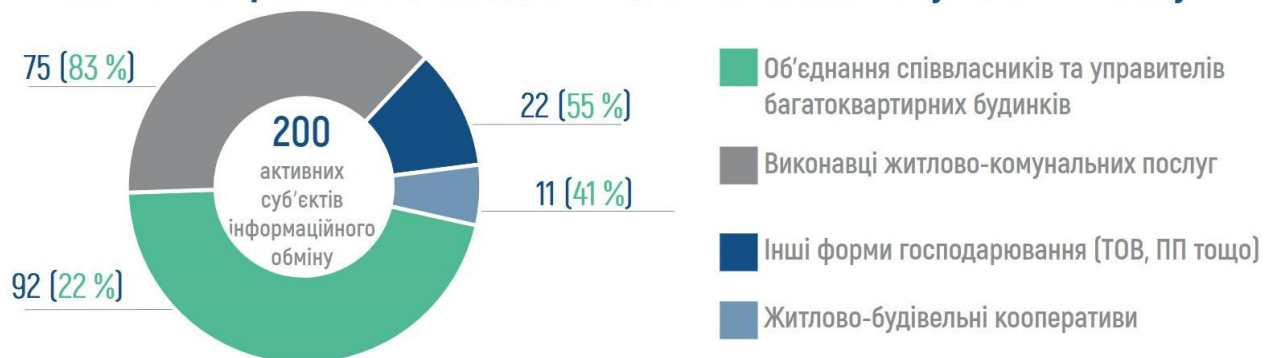
Діаграма 24

Структура суб’єктів інформаційного обміну відомостями, необхідними для призначення житлових субсидій та пільг



Діаграма 25

Активність суб’єктів інформаційного обміну щодо наповнення “Вітрини 1201”, з числа зареєстрованих у електронному кабінеті “Управитель / Об’єднання / Виконавець комунальних послуг”



Інформаційно-роз’яснювальна робота та консультативний супровід щодо стану наповнення “Вітрини 1201” із управителями, об’єднаннями та виконавцями житлово-комунальних послуг проводиться на постійній основі шляхом направлення листів (96), надання індивідуальних онлайн-консультацій (4 358), через засоби масової інформації, навчальні презентації, спільноти в месенджерах.

**ЗАХИСТ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ВІДОМОСТЕЙ
ПРО ЗАСТРАХОВАНИХ ОСІБ**

Для віддаленого ідентифікованого доступу користувачів до ресурсів інформаційно-комунікаційної системи Пенсійного фонду України (далі – ІКС ПФУ) та Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (далі – ЄІССС) протягом поточного року згенеровано та оновлено 57 сертифікатів для захищених носіїв eToken.

Забезпечено безперервний організаційно-методичний супровід функціональних процесів формування, використання та скасування кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) працівників Головного управління. У Центрі сертифікації ключів Інформаційно-довідкового департаменту ДПС та АЦСК сформовано та отримано 438 сертифікатів КЕП працівників Головного управління, в тому числі 218 у зв'язку із закінченням терміну їх дії, скасовано 54 КЕП з підстав припинення трудових правовідносин. На звітну дату актуальні КЕП мають 678 працівників Головного управління.

Упродовж звітного періоду забезпечено своєчасне зворотнє реагування на 941 повідомлення від Моніторингового центру стосовно стану функціонування інфраструктури ІКС ПФУ, технічних процесів прийому та обслуговування відвідувачів, роботи віддалених робочих місць при здійсненні виїзних прийомів громадян з використанням ноутбуків та програмно-технічних рішень віддаленого доступу до інформаційних ресурсів ІКС ПФУ.

Забезпечено антивірусний захист ресурсів ІКС Фонду сертифікованими (ліцензійними) засобами антивірусного захисту із системою централізованого керування, які за результатами державної експертизи мають чинні експертні висновки (ESET Endpoint Antivirus версії 11.x від 05 вересня 2024 року за № 191ЕВ, дійсний до кінця воєнного стану в Україні).

Проведено обстеження 5 об'єктів інформаційної діяльності та обчислювальних систем вузлів районного рівня ІКС ПФУ в Головному управлінні та загальне обстеження інфраструктури ІКС ПФУ в Головному управлінні.

У порядку контролю за станом адміністрування, поточної експлуатації програмного забезпечення, прикладних підсистем ІКС, комп'ютерного та мережевого обладнання забезпечено на постійній основі моніторинг мережевих ресурсів на наявність електронних файлів, які містять персональні дані, службову інформацію або інформацію, яка не стосується відомчої діяльності Головного управління.

Упродовж 2025 року зафіксовано 23 факти надходження на електронну поштову адресу Головного управління файлів, що містять шкідливе програмне забезпечення, про що поінформовано відповідний структурний підрозділ Пенсійного фонду України.

РОБОТА З ПЕРСОНАЛОМ

Станом на 01.01.2026 штатна чисельність працівників Головного управління становить 720 одиниць. Інформація про кваліфікаційний склад працівників – Діаграма 26.

Діаграма 26



Вікові групи працівників Головного управління:

Чоловіки (державні службовці)		Жінки (державні службовці)	
до 35 років	2 (6 %)	до 35 років	70 (12 %)
36-45 років	15 (44 %)	36-45 років	221 (36 %)
46-55 років	9 (26 %)	46-55 років	234 (38 %)
56-64 років	7 (21 %)	56-64 років	81 (13 %)
65-69 років	1 (3 %)	65-69 років	2 (1 %)

Неодмінною умовою виконання завдань, покладених на органи Пенсійного фонду України, є формування якісного складу працюючих. На сьогодні з повною вищою освітою працюють 557 працівників, що складає 83 % загальної кількості працюючих.

Науковий ступінь має 1 державний службовець Головного управління.

За невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, визначених законодавством про працю та державну службу, за 2025 рік 2 працівники Головного управління притягнуті до дисциплінарної відповідальності, застосовані заходи стягнення у вигляді догани.

У звітному періоді за особисті трудові досягнення у професійній, службовій діяльності, бездоганну службу та особливі заслуги під час виконання службових обов'язків до 7 державних службовців Головного управління застосовано заходи заохочення у вигляді Подяки Пенсійного фонду України.

Створено умови для підвищення рівня професійної компетентності державних службовців Головного управління шляхом професійного навчання. Протягом звітного періоду забезпечено підвищення рівня професійної компетентності 624 державних службовців, яким затверджено індивідуальну програму професійного розвитку, або 100 % визначеної потреби, в тому числі: за загальною професійною (сертифікатною) програмою – 181 особа (29 %), за загальною короткостроковою програмою – 443 особи (71 %), шляхом самоосвіти – 624 особи (100 %).

Організовано проведення 15 внутрішніх навчань з питань психологічної підтримки та запобігання професійному вигоранню державних службовців Головного управління, в якому взяли участь 59 % державних службовців.

Організовано проведення професійного навчання 624 працівників Головного управління, або 100 %, щодо адаптації законодавства України до права Європейського Союзу (acquis ЄС) та євроатлантичної інтеграції, кібербезпеки / кіберзахисту, підвищення рівня володіння англійською мовою, безбар'єрності, основних вимог та принципів, визначених Законом України “Про адміністративну процедуру”.

Протягом 2025 року державні службовці Головного управління взяли участь у 56 професійних тренінгах. Проведено 56 тренінгів для 669 державних службовців Головного управління, за напрямками роботи яких проведено внутрішні навчання, що становить 100 % фактичної чисельності працівників Головного управління.

ЮРИДИЧНИЙ СУПРОВІД ДІЯЛЬНОСТІ

ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ

Протягом 2025 року юридичним управлінням подано 85 позовних заяв про стягнення коштів на суму 66 578,1 тис. грн, у результаті позовної роботи надійшло 156,6 тис. грн.

Примусовому виконанню підлягало 806 виконавчих документи про стягнення коштів на користь територіальних органів Пенсійного фонду України на суму 229 125,8 тис. грн. Внаслідок примусового виконання на рахунок Головного управління надійшло 0,8 тис. грн.

Протягом 2025 року в судах відкрито 5,4 тис. проваджень, у яких відповідачем або третьою особою є Головне управління, з них 4,0 тис. проваджень – за позовами щодо пенсійного забезпечення. Найбільше позовів подано щодо призначення (перерахунку) і виплати пенсій пенсіонерам із числа військовослужбовців – 1,8 тис. позовів, призначення (перерахунку) та виплати пенсій відповідно до Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” – 1,1 тис. позовів, призначення (перерахунку) та виплати пенсії, призначеної на пільгових умовах, – 0,2 тис. позовів.

Види спорів	Перебувало на розгляді на початок року		Відкрито проваджень протягом 2025 року		Задоволено судом першої інстанції	
	кількість	сума, тис. грн	кількість	сума, тис. грн	кількість	сума, тис. грн
Всього справ, у т. ч. за видами:	894	1 807,4	5 411	154 257,7	4 422	147 084,6
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій за Законом № 1058	200	8,5	1 140	968,56	863	841,0
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій прокурорам	11	4,2	6	7,3	5	1,6
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій як державним службовцям	31	39,6	83	113,3	53	85,6
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій на пільгових умовах	53	25,9	202	132,8	118	102,8
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій пенсіонерам з числа військовослужбовців	345	156,6	1 814	3 069,2	1 533	1 132,6

Розділ 11. Юридичний супровід діяльності Головного управління

Види спорів	Перебувало на розгляді на початок року		Відкрито проваджень протягом 2025 року		Задоволено судом першої інстанції	
Призначення (перерахунок) та виплата щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці	5	5,0	36	18,4	16	10,5
Призначення (перерахунок) та виплата пенсій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС	28	9,0	167	30,0	107	21,7

ПУБЛІЧНІ ЗАКУПІВЛІ

Згідно з Положенням про організацію правової роботи в Пенсійному фонді України під час організації роботи, пов'язаної з укладенням договорів, здійснено правову експертизу 636 договорів, забезпечується проведення моніторингу закупівель, що здійснюються Головним управлінням.

Протягом 2025 року Головним управлінням укладено 46 договорів за результатами застосованих 69 процедур закупівель на загальну суму 23 724,2 тис. грн. Економія від проведених конкурентних процедур становила 1 658,8 тис. грн (9,0 % від очікуваної вартості).

КОНТРОЛЬ, ПЕРЕВІРКИ, АУДИТ

КОНТРОЛЬНО-ПЕРЕВІРОЧНА РОБОТА ТА КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОРИСТАННЯМ СТРАХОВИХ КОШТІВ

Протягом 2025 року проведено 6 038 перевірок суб'єктів системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування: 5 798 перевірок (96,0 %) – щодо достовірності документів, поданих для оформлення пенсії, 125 перевірок (2,1 %) – щодо дотримання суб'єктами господарювання вимог законодавства у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, 62 перевірки (1,0 %) – з питань правильності сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій, 53 перевірки (0,9 %) – з питань цільового використання коштів Пенсійного фонду України (Діаграма 27).

Згідно з затвердженим Планом здійснення заходів державного нагляду (контролю) Пенсійного фонду України на 2025 рік перевірі підлягали 25 суб'єктів господарювання, заплановані перевірки не проведено відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13 березня 2022 року № 303 “Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану”.

Діаграма 27

Перевірки суб'єктів системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування



За результатами проведених 2 206 перевірок, або у 36,5 % від загальної кількості перевірок, виявлено 3 639 порушень, з них 176 – фінансового характеру на загальну суму 325,6 тис. грн:

- 272,1 тис. грн (83,6 %) – перевірками дотримання порядку цільового використання коштів: об'єктів поштового зв'язку – 142 порушення Порядку № 1279 на суму 224,1 тис. грн (виплата листиношами пенсій померлих пенсіонерів стороннім особам без довіреності на суму 219,2 тис. грн та зайво здійснена оплата послуг на суму 4,9 тис. грн); та 694

нефінансових порушення при виплаті сум пенсій, грошових допомог, житлових субсидій та пільг; 201 порушення в установах, де особи перебувають на повному державному утриманні (100 % запланованих перевірок), на суму 48,0 тис. грн; у 6 банківських установах – 85 порушень Порядку № 1596;

- 53,5 тис. грн (16,4 %) – виявлено перевітками з питань правильності сплати збору на загальнообов’язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій, з них 3 – порушення пункту 14 Порядку № 1740;

- 125 порушень ст. 20 Закону України № 2464, ст. 21 Закону України № 1058 – перевітками дотримання суб’єктами господарювання вимог законодавства у сфері загальнообов’язкового державного пенсійного страхування;

- перевітками щодо обґрунтованості видачі 7 068 документів (довідок) для оформлення пенсій – 2 389 порушень.

Із загальної суми порушень відшкодовано до бюджету Фонду 325,6 тис. грн, або 100 % суми виявлених порушень.

За результатами проведених перевірок застосовано заходи впливу у вигляді штрафів на загальну суму 13,0 тис. грн:

- перевірено достовірність поданих відомостей щодо 1 045 застрахованих осіб та винесено 125 приписів про усунення порушень щодо 343 осіб, або 32,8 % виявлених недостовірних відомостей, у тому числі щодо 136 осіб скориговано відомості про заробітну плату в РЗО на загальну суму 2 266,8 тис. грн та щодо 207 осіб приведено у відповідність відомості про трудові відносини, РНОКПП та інше, 6 посадових осіб притягнуто до адміністративної відповідальності у вигляді штрафу на загальну суму 3,1 тис. грн;

- за порушення цільового використання коштів, а саме виплату листоношами коштів неналежній особі – в сумі 219,2 тис. грн, які повернуто до бюджету Фонду, нараховано пеню за дні користування коштами в розмірі 9,9 тис. грн.

Проведено 458 контрольних та інших заходів у сфері загальнообов’язкового державного соціального страхування (Діаграма 28), з яких 135 (29,5 %) – щодо обґрунтованості видачі, продовження листків непрацездатності та документів, що є підставою для їх формування, 100 (21,8 %) – щодо здійснення контролю за дотриманням страхувальниками порядку використання коштів загальнообов’язкового державного соціального страхування, 223 (48,7 %) – заходи з профілактичної роботи щодо створення здорових та безпечних умов праці на підприємствах.

Проведено 135 перевірок обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності (в тому числі 73 – за зверненнями страхувальників та 54 – за результатами моніторингу електронного реєстру листків непрацездатності, 1 – за зверненнями застрахованих осіб, 7 – за зверненнями правоохоронних органів та на виконання рішень суду). У 55 закладах охорони здоров’я та фізичної особи - підприємця, який має ліцензію на провадження господарської

діяльності з медичної практики, лікар яких допустив необґрунтоване створення медичного висновку про тимчасову непрацездатність, перевірено 667 листків непрацездатності. За результатами проведених перевірок виявлено 154 випадки видачі листків непрацездатності з порушенням нормативно-правових актів, 152 листки непрацездатності визнано необґрунтовано виданими або продовженими. Питома вага виявлених порушень становить 23,1 % від загальної кількості перевірених листків непрацездатності (Діаграма 29). Направлено 61 вимогу про компенсацію сум страхових виплат за листками непрацездатності, сформованими на підставі необґрунтовано створеного медичного висновку про тимчасову непрацездатність, на суму 252,0 тис. грн, які компенсовано в повному обсязі. Кількість випадків упередження виплат за необґрунтовано виданими / продовженими листками непрацездатності – 34, на 271 день на загальну суму 69,7 тис. грн (Діаграма 30). Притягнуто до відповідальності 73 лікарів закладів охорони здоров'я за створення необґрунтованого медичного висновку про тимчасову непрацездатність.

Діаграма 28

Кількість контрольних та інших заходів у сфері загальнообов'язкового державного соціального страхування, що проведені Головним управлінням за 2025 рік



Заходи	Кількість	%
Здійснення контролю за дотриманням страховальниками порядку використання коштів загальнообов'язкового державного соціального страхування	100	21,8
Перевірки обґрунтованості видачі, продовження листків непрацездатності і документів, що є підставою для їх формування	135	29,5
Заходи з профілактичної роботи зі створення здорових та безпечних умов праці на підприємствах	223	48,7

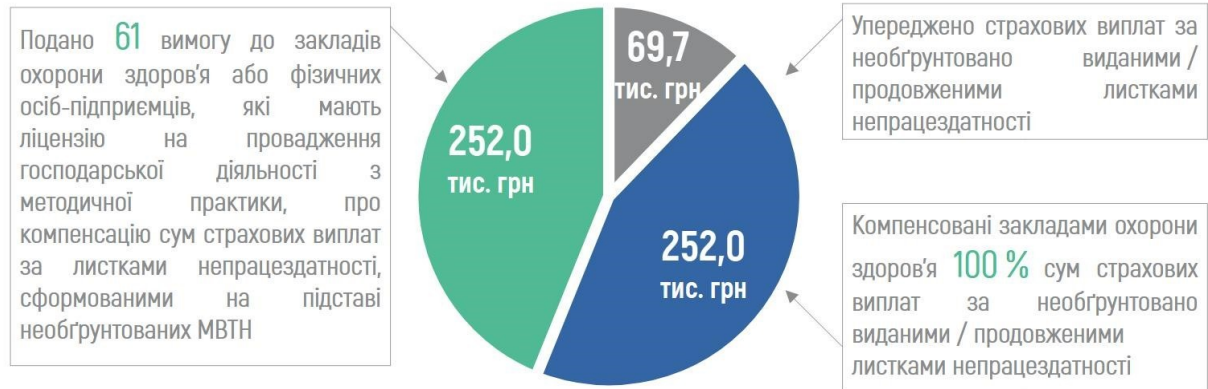
Діаграма 29

Результати перевірок обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності



Діаграма 30

Результати проведених перевірок обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності в закладах охорони здоров'я



Проведено моніторинг 9 420 листків непрацездатності щодо виявлення ризиків порушення лікарями закладів охорони здоров'я нормативно-правових актів під час видачі листків непрацездатності. Встановлено порушення в 1 320 листках непрацездатності, які підлягали перевірці.

Взято участь у засіданні Робочої групи щодо здійснення моніторингу оцінювання повсякденного функціонування особи.

Розглянуто 62 письмових звернення, надано 530 консультацій з питань обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності, дотримання порядку використання страхувальниками страхових коштів загальнообов'язкового державного соціального страхування.

За зверненнями страхувальників у 203 листках непрацездатності проведено зміну причини тимчасової непрацездатності в підсистемі "Електронний реєстр листків непрацездатності" з "Загальне захворювання" на "Непрацездатність внаслідок нещасного випадку". Проведено 6 семінарів для лікарів закладів охорони здоров'я.

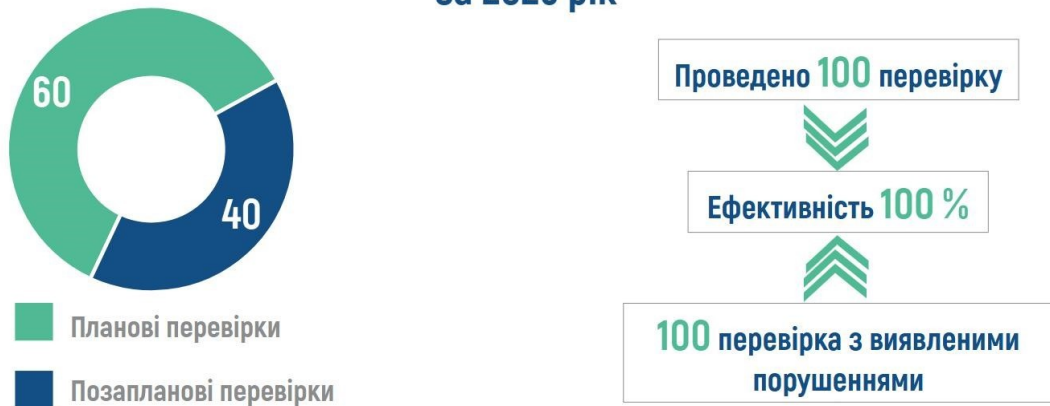
Проведено 100 перевірок страхувальників щодо здійснення контролю за дотриманням порядку використання страхувальниками страхових коштів загальнообов'язкового державного соціального страхування, в тому числі 60 планових та 40 позапланових перевірок, виявлено порушення у 100 перевірках (Діаграма 31).

Сума страхових коштів Фонду, охоплена контролюючими заходами, становить 259 374,1 тис. грн.

За результатами виявлених порушень порядку використання коштів прийнято 95 рішень про застосування фінансових санкцій та повернення неправомірно витрачених страхових коштів, фінансові санкції за несвоєчасне повернення страхових коштів на суму 672,0 тис. грн, кошти відшкодовано в повному обсязі (Діаграма 32).

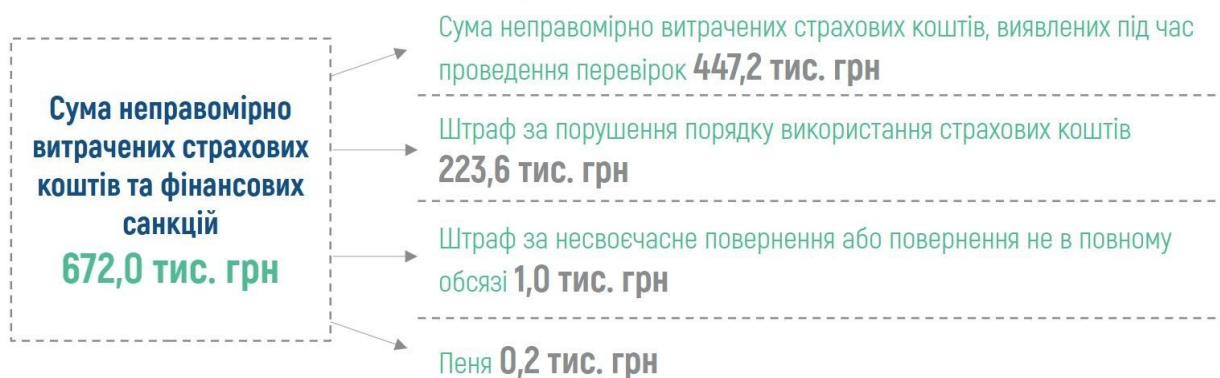
Діаграма 31

Перевірки правильності використання страхувальниками страхових коштів за 2025 рік



Діаграма 32

Результати перевірок правильності використання страхувальниками страхових коштів



За порушення порядку використання коштів загальнообов'язкового державного соціального страхування та несвоєчасне або неповне їх повернення складено 73 протоколи про адміністративні правопорушення та винесено 73 постанови про накладення адміністративного стягнення у вигляді штрафу на загальну суму 10,0 тис. грн.

Взято участь у 418 засіданнях комісій з розслідування нещасних випадків та професійних захворювань зі складанням 74 актів розслідування (спеціального розслідування) нещасних випадків, гострих професійних захворювань (отруєнь) (54 пов'язані з виробництвом та 20 не пов'язані з виробництвом) та 49 актів розслідування причин виникнення хронічних професійних захворювань (отруєнь).

Проведено 223 профілактичних заходи, у тому числі 220 – шляхом інформаційного збору даних щодо стану охорони праці на підприємствах, виявлено 1 653 порушення законодавства про охорону праці, взято участь в опрацюванні та впровадженні системи управління охороною праці на 100 підприємствах.

Складено 11 протоколів про адміністративні правопорушення за несвоєчасне повідомлення про нещасний випадок / гостре професійне захворювання (отруєння) на виробництві та винесено 11 постанов про накладення адміністративного стягнення у вигляді штрафу на суму 1,5 тис. грн.

Протягом звітного періоду проводилась роз'яснювальна робота з охорони праці: надано 7 362 консультації страхувальникам; взято участь у проведенні 35 семінарів, нарад, “круглих столів”; опубліковано 454 статті з питань профілактики страхових випадків у друкованих та електронних медіа.

ДІЯЛЬНІСТЬ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

Протягом 2025 року відділом внутрішнього аудиту Головного управління проведено 5 аудитів, передбачених Зведеним планом діяльності з внутрішнього аудиту на 2025–2027 роки.

Об'єктами внутрішнього аудиту були:

організація здійснення страхових виплат за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності;

організація призначення, перерахування та здійснення страхових виплат за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності;

призначення (перерахунок) пенсій, щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці та організація здійснення виплат;

використання коштів на утримання службових приміщень, транспортних засобів, оплату комунальних послуг та енергоносіїв;

призначення, перерахунок та виплата житлових субсидій і пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу;

організація виконання контрольних-наглядних функцій у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, контролю за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України та інших коштів;

організація контролю за використанням страхувальником страхових коштів, проведенням перевірок обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності, здійсненням заходів з профілактики страхових випадків.

Проведено збір аудиторських доказів у 5 структурних підрозділах Головного управління. Встановлено 30 видів нефінансових порушень (426 випадків) та 161 фінансове порушення на загальну суму 958 686,4 грн (Діаграма 33).

За результатами проведених аудитів надано 29 аудиторських рекомендацій, спрямованих на усунення встановлених недоліків і порушень та вдосконалення конкретних напрямів діяльності Головного управління, за 5 з яких станом на 01.01.2026 термін виконання не настав.

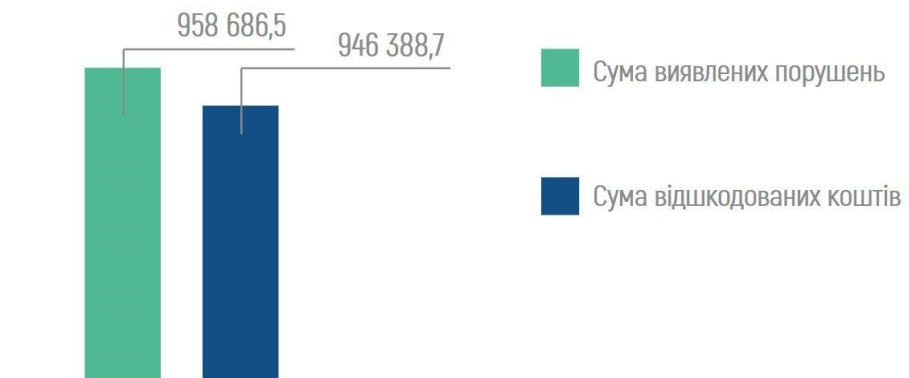
Діаграма 33



За результатами внутрішніх аудитів відшкодовано 154 фінансових порушення на суму 946 388,7 грн, усунуто 30 нефінансових порушень (Діаграма 34).

Діаграма 34

Стан відшкодування коштів за фінансовими порушеннями, грн



АНТИКОРУПЦІЙНІ ЗАХОДИ

Головним управлінням забезпечено систематичне здійснення заходів щодо запобігання корупції.

Протягом 2025 року здійснено 810 перевірок фактів подання декларацій, передбачених статтею 45 Закону України “Про запобігання корупції” (Діаграма 35):

- тип декларації “щорічна” за 2024 рік подано 612 працівниками з 616 (з них 4 працівники скористалися правом на відтермінування подання декларацій у зв’язку з мобілізацією);

- тип декларації “після звільнення” подано 47 працівниками із 48, які звільнились з Головного управління протягом 2025 року;
- тип декларації “при звільненні” подано 36 суб’єктами декларування з 36, які звільнились з Головного управління протягом 2025 року (3 суб’єкти декларування мають термін для подання декларації перед звільненням згідно з абз. 1 ч. 2 ст. 45 Закону України “Про запобігання корупції”);
- тип декларації “кандидата на посаду” подано 115 особами з 115, які претендували на зайняття вакантних посад у Головному управлінні протягом 2025 року.

Діаграма 35



За результатами здійснених перевірок станом на 01.01.2026 встановлено 1 випадок неподання декларації “перед звільненням” за 2024 рік суб’єктом декларування, який звільнився з Головного управління у січні 2024 року. Подано 1 повідомлення до Національного агентства з питань запобігання корупції за встановленою формою.

Діаграма 36



Протягом 2025 року:

- проведено 3 моніторинги оцінки якості надання пенсійних послуг структурними підрозділами Головного управління за “гарячими” телефонними лініями;
- проведено вибіркового моніторинг обґрунтованості висновків, складених за результатами щорічного оцінювання;
- проведено моніторинг з питань дотримання працівниками Головного управління антикорупційного законодавства в частині обмежень щодо сумісництва та суміщення з іншими видами діяльності;
- здійснено аналіз матеріалів особових справ працівників Головного управління на предмет виявлення близьких осіб за обставин їх прямої підпорядкованості та фактів неповідомлення працівниками їх керівництва про близьких осіб, які працюють у Головному управлінні;
- проведено 20 навчальних заходів з питань застосування антикорупційного законодавства;
- підготовлено 32 публікації на офіційній сторінці Головного управління в соціальній мережі “Фейсбук” та на інформаційній сторінці Головного управління на вебпорталі Пенсійного фонду України щодо антикорупційного спрямування;
- працівникам Головного управління надано 218 консультацій щодо заповнення окремих розділів декларації;
- взято участь у розгляді 17 звернень, у тому числі анонімних. У результаті розгляду звернення відкрито 1 дисциплінарне провадження за фактом порушення Закону України “Про запобігання корупції”;

Випадків конфлікту інтересів посадових осіб Головного управління не виявлено. Повідомлень щодо можливих корупційних порушень з боку посадових осіб Головного управління не надходило.

КООРДИНАЦІЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ

Проведено аналіз наданих структурними підрозділами Головного управління інформацій про завдання, перелік функцій та процесів, їх розподіл та закріплення за виконавцями, сформовано опис внутрішнього середовища всіма структурними підрозділами Головного управління. Опрацьовано інформацію про найбільш ресурсоємні та / або впливові робочі процеси, які виконуються структурними підрозділами Головного управління – 70 робочих процесів визначено як найбільш ресурсоємні та / або впливові.

Здійснено ідентифікацію та оцінку ризиків, визначено способи реагування на них, складено реєстри ризиків в розрізі структурних підрозділів Головного управління, інформацію щодо ідентифікованих ризиків переглянуто структурними підрозділами з метою виявлення нових та таких, що зазнали змін. Затверджено реєстр ризиків у Головному управлінні та запроваджено систематичний щоквартальний перегляд ідентифікованих та оцінених ризиків з метою їх актуалізації.

Узагальнено заходи контролю для впливу на ризики, визначені керівниками самостійних структурних підрозділів, та запроваджено щоквартальний аналіз виконання заходів контролю структурними підрозділами з метою ефективного реагування на ризики, які можуть вплинути на здатність Головного управління реалізувати всі процеси, функції і завдання.

З метою дотримання Закону України від 17.02.2022 № 2073-IX “Про адміністративну процедуру” та Закону України від 10.10.2024 № 4017-IX “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв’язку з прийняттям Закону України “Про адміністративну процедуру” (далі – Закон) проведено 3 заходи внутрішнього контролю: вибіркового аналізу адміністративних актів та супровідних листів до них щодо застосування норм Закону структурними підрозділами Головного управління за періоди: з 12.05.2025 по 15.06.2025, з 01.07.2025 по 31.07.2025, з 01.08.2025 по 29.08.2025 та з 01.10.2025 по 31.10.2025. Перевірено 730 адміністративних актів структурних підрозділів Головного управління, порушення виявлено в 34 адміністративних актах, що складає 4,7 % з перевірених.

КОМУНІКАЦІЯ

З ГРОМАДСЬКІСТЮ

ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Упродовж 2025 року отримано 16 428 звернень громадян. Забезпечено оперативний розгляд звернень громадян, що надійшли зокрема:

- через державну установу “Урядовий контактний центр” – 2 671 звернення громадян;

- особисто – 4 791;

- поштою – 2 155;

- електронною поштою – 1 644;

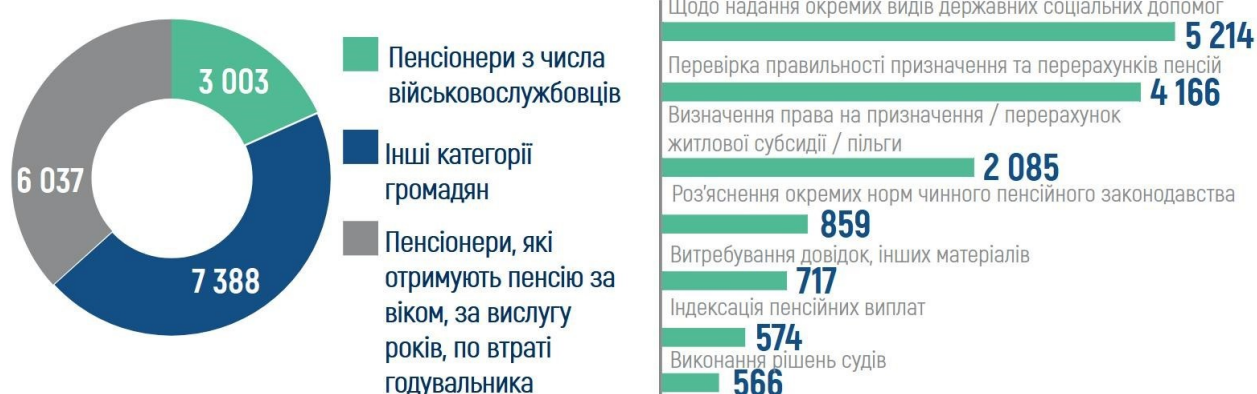
- через вебпортал ПФУ – 4 165;

- через вищі органи влади та організації – 574.

Забезпечено щомісячний аналіз щодо кількості, тематики та стану розгляду звернень громадян.

Діаграма 37

Кількість письмових звернень протягом 2025 року



На особистих та виїзних прийомах фахівцями Головного управління було прийнято 284 особи. Переважна більшість питань, що порушувалися заявниками, стосувалися: перевірки правильності призначення та перерахунків пенсій; роз'яснення норм чинного пенсійного законодавства; витребування довідок та інших матеріалів; виконання рішень судів; щодо призначення, перерахунку, своєчасності виплати житлових субсидій та пільг тощо.

Протягом 2025 року на виїзних прийомах прийнято 69 осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років.

Звернення розглядалися відповідно до встановлених термінів, кожен заявник отримав ґрунтовну відповідь.

“ГАРЯЧІ” ТЕЛЕФОННІ ЛІНІЇ

Для оперативного розгляду звернень та попередження випадків повторних звернень у Головному управлінні працюють “гарячі” телефонні лінії, які забезпечують прямий зв’язок із громадянами, надання якісних консультацій та вичерпних відповідей. Протягом 2025 року через “гарячі” телефонні лінії Головного управління отримали консультації / роз’яснення 48 702 осіб.

На телефони “гарячих” ліній відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян Головного управління за 2025 рік надійшло 13 789 дзвінків, з них: 5 569 – щодо субсидій, 975 – щодо пільг, 2 950 – щодо призначення, перерахунку, відмови у призначенні пенсій та інших питань, що стосуються пенсій, 2 681 – щодо отримання державних соціальних допомог, 1 614 – інші питання.

Через “гарячі” телефонні лінії відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян Головного управління консультації та роз’яснення отримали 26 637 додзвонювачів. Переважна більшість дзвінків стосувалася питань призначення та виплати субсидій та пільг.

Протягом 2025 року за телефонами п’ятох спеціалізованих (за певним напрямком діяльності Головного управління) “гарячих” ліній надано роз’яснення та консультації:

1 922 пенсіонерам, яким призначено пенсії відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”;

5 496 особам, які звернулись з питань правильності оформлення заяв-розрахунків та перевірки правильності розрахунку розміру страхових виплат у зв’язку із тимчасовою втратою працездатності;

427 особам, які звернулись з питань отримання матеріального забезпечення та отримання соціальних послуг;

197 страхувальникам, застрахованим особам та представникам закладів охорони здоров’я, які звернулись з питань порядку подання повідомлення про настання нещасного випадку / гострого професійного захворювання (отруєння), особливостей проведення розслідування;

272 особам з питань порядку внесення змін до РЗО, подання звітності, формування листків непрацездатності.

ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Протягом 2025 року надійшло 329 запитів відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації” (Діаграма 38).

Запитувачі інформації: фізичні особи – 304, юридичні особи – 5, органи виконавчої влади – 14. Усі запити розглянуті в терміни, визначені Законом України “Про доступ до публічної інформації”.

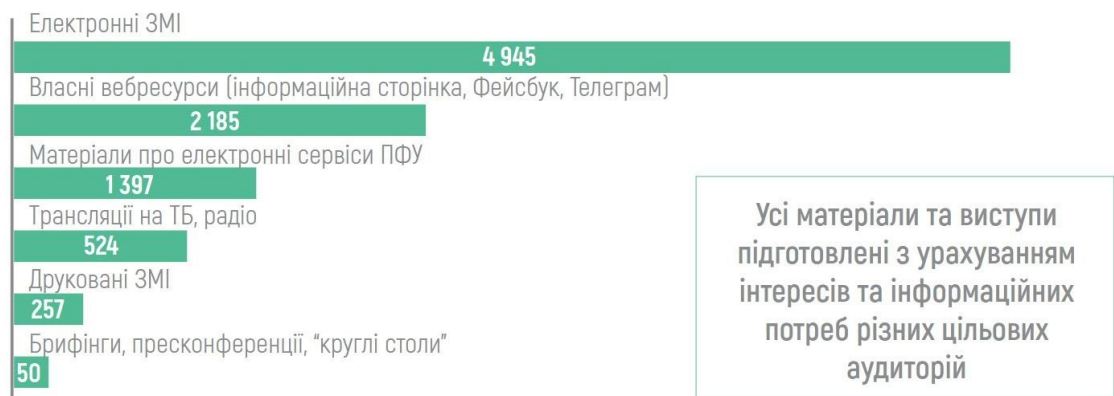
Діаграма 38



ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА РОБОТА

У Головному управлінні проведено інформаційно-роз'яснювальні заходи, направлені на забезпечення поінформованості громадськості щодо діяльності установи та послуг, що надаються, а також виходячи з інтересів та інформаційних потреб різних цільових аудиторій (Діаграма 39).

Діаграма 39



У звітному періоді проведено 874 інформаційних, консультаційних, роз'яснювальних заходів, учасниками яких стали більше 5,8 тис. осіб.

Серед актуальних тем – питання пенсійного та соціального забезпечення, перерахунки та індексація пенсійних виплат громадянам різних категорій, своєчасність та стабільність виплати та доставки пенсій в умовах воєнного стану, призначення та перерахунки житлових субсидій та пільг, фінансування страхових виплат, державних соціальних допомог, особливості отримання дистанційних послуг через вебпортал ПФУ.