ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р. м.Суми № _____

Про підсумки роботи
головного управління
Пенсійного фонду України
в Сумській області
за 2025 рік

Заслухавши доповідь першого заступника начальника головного управління Савісько О.В. та співдоповіді начальників структурних підрозділів про підсумки роботи головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області за 2025 року, співдоповіді про стан пенсійного забезпечення Сумської області, про стан формування, ведення та використання даних Реєстру застрахованих осіб державного Реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, про ефективність заходів з наповнення бюджету головного управління Пенсійного фонду в Сумській області, про перевірки правильності розрахунку розміру страхових виплат у зв'язку із тимчасовою втратою працездатності та враховуючи рішення колегії при начальнику головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити План розгляду питань на засіданнях колегії при начальнику головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області у 2026 році, що додається.

2. Управлінню обслуговування громадян, начальникам, заступникам начальників відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) забезпечити:

1) посилення контролю та позачергове обслуговування осіб, з інвалідністю війни, осіб з інвалідністю I-II групи, осіб, які супроводжують осіб з інвалідністю I-II групи та першочергове обслуговування Героїв України,

Зленко Тетяна Володимирівна
Дата та час підписання: 19.03.2026 17:57:40
КНЕДП ДПС
D8E3CCE6E27D4972086CD8B75B98105E7016DA017F2FD3AEB564F1F09C654BE001
Період дії сертифікату: з 23.01.2025 14:55:42 по 21.01.2027 14:55:42
Головне управління ПФУ в Сумській області
19.03.2026 178

учасників бойових дій, членів сімей загиблих ветеранів війни та загиблих захисників чи захисниць України, учасників війни та осіб з інвалідністю, які мають особливі заслуги перед Україною, недопущення випадків неякісного обслуговування та ненаданням повної інформації про права осіб, зазначеної категорії;

2) дотримання єдиних стандартів обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду, безпеку та оперативність обслуговування, шанобливе та уважне ставлення до клієнтів, компетентний єдиний підхід у застосуванні законодавства з дотриманням умов роботи з інформацією, вимоги щодо захисту якої встановлено законом;

3) 100% видачу паперових пенсійних посвідчень в термін до 30 календарних днів та посилити контроль за дотриманням термінів видачі пенсійних посвідчень;

4) контроль щодо очікування клієнтами в черзі не більше 20 хвилин та обслуговування клієнтів до 40 хвилин, запобігання черг клієнтів біля приміщень сервісних центрів та контроль рівного розподілу кількості наданих послуг та отриманих талонів;

5) неухильне дотримання заходів безпеки в приміщеннях головного управління під час спрацювання сигналу оповіщення «тривога» та доведення до відома працівників управління, клієнтів адрес розташування найближчих укриттів;

6) контроль за організацією роботи «гарячих» телефонних ліній та оперативне розміщення актуальної інформації про номери телефонів «гарячої» лінії в приміщеннях сервісних центрів, на вебресурсах головного управління;

7) підвищення професійного рівня спеціалістів, які надають консультації на «гарячих» телефонних лініях головного управління та здійснюють надання послуг шляхом щотижневого проведення навчань та тестувань;

8) контроль за недопущенням випадків повторних звернень громадян з одного і того ж питання;

9) контроль за ефективністю роботи та розподілом навантаження працівників сервісних центрів, з урахуванням кількості відвідувачів, що звернулися за послугами;

10) проведення запланованих сеансів відеоконференцзв’язку та прийняття рішень про встановлення / не встановлення особи в установлені терміни;

11) належні умови роботи сервісних центрів під час відсутності централізованого електропостачання;

12) контроль за належною організацією роботи спеціалістів сервісних центрів щодо використання системи електронного керування чергою, надання кваліфікованих консультацій;

13) оперативне доведення інформації про зміни у нормативному регулюванні з питань, що належать до компетенції органів ПФУ, розміщення у сервісних центрах інструктивних, довідкових матеріалів;

14) неухильне дотримання графіку роботи сервісного центру №1 на період підвищеного попиту на послуги, що надаються органами ПФУ.

3. Управлінню пенсійного забезпечення, надання страхових виплат та соціальних послуг забезпечити:

1) щоденний моніторинг, узагальнення та аналіз звіту оперативного опрацювання документації з метою визначення рівня навантаженості спеціалістів області на кожному із етапів в «єдиній черзі» завдань та, залежно від потреби, здійснення перерозподілу працівників;

2) стовідсоткове своєчасне та якісне відпрацювання рекомендацій, наданих Міністерством фінансів України, щодо проведення додаткової перевірки інформації, що містить невідповідності або усунення невідповідностей, наявних в автоматичних системах, реєстрах, базах даних;

3) якісну перевірку заяв-розрахунків для надання матеріального забезпечення застрахованим особам у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності;

4) дотримання термінів прийняття рішень та вжиття заходів щодо недопущення їх порушення;

5) проведення навчань, виходячи із нагальних питань, які виникають під час роботи в «єдиній черзі» завдань, та у зв`язку зі змінами у законодавстві, з обов`язковим тестуванням, за переліком виявлених питань (за окремим графіком);

6) неухильне дотримання вимог законодавства під час призначення та перерахунків пенсій, надання страхових виплат, соціальних послуг;

7) в установлені терміни опрацювання матеріалів проведених сеансів відеоідентифікації щодо ухвалення рішень про продовження виплат пенсій;

8) постійну взаємодію з керівниками місць тимчасового розміщення ВПО для вирішення питань призначення компенсацій за розміщення на кожну окрему особу;

9) оперативний розгляд заяв на отримання компенсацій у відповідності з постановою Кабінету Міністрів України від 27.05.2025 №616 «Деякі питання

надання державної підтримки щодо розміщення ВПО»;

10) системне висвітлення в медіа інформації щодо кількості оплачених листків непрацездатності у зв'язку з вагітністю та пологами із зазначенням відповідної статистики;

11) Організувати інформування підприємств про порядок та особливості здійснення соціальних виплат за місцем основної роботи особам, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильська атомна електростанція.

4. Управлінню субсидій, пільг та державних соціальних допомог забезпечити:

1) дієвий контроль за відпрацюванням звернень за призначенням державних соціальних допомог в терміни, визначені законодавством;

2) відпрацювання звернень за призначенням житлових субсидій та пільг у терміни, визначені нормативно-правовими актами, які регулюють ці призначення, в тому числі із залученням додаткових спеціалістів для недопущення накопичення невідпрацьованих справ;

3) недопущення безпідставних повернень та / або відмов у призначеннях з причин відсутності інформації, яка, зокрема, наявна або в доступі органів Пенсійного фонду;

4) дотримання 90-денного терміну для прийняття остаточного рішення по 100% наданих Міністерством фінансів України рекомендацій щодо проведення додаткової перевірки інформації, що містить невідповідності, або усунення невідповідностей даних про одержувачів державних соціальних виплат.

5. Управлінню з питань виплат забезпечити:

1) щомісячне формування та надання в строк, не пізніше 5 числа, списків сум, відрахованих з пенсій, органам державної виконавчої служби;

2) на постійній основі щомісячний детальний аналіз причин виникнення переплат, для запобігання їх у майбутньому, зокрема, їх класифікація за причинами виникнення;

3) посилення контролю за своєчасним та повним опрацюванням даних про смерть одержувачів виплат;

4) провадження ефективних заходів з відшкодування встановлених переплат пенсій, субсидій, пільг та страхових виплат, визначивши за індикатор виконання на кінець поточного року скорочення сум переплат, що утворилась

на 30.03.2026 з урахуванням виявлених в поточному періоді, достовірність обліку наявних переплат;

5) 100% охоплення заходами стягнення зайво виплачених сум пенсій, житлових субсидій, пільг та страхових (регресних) виплат;

6) щоденне відпрацювання інформації про повернуті суми коштів, що надійшли на рахунок Пенсійного фонду України у підсистемі “Фінансова звітність” або на рахунок головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області за даними фінансово-економічного управління;

7) якісний та своєчасний облік нарахованих на виконання рішень суду сум пенсій / щомісячного довічного грошового утримання суддям у відставці за минулий час та перерахованих пенсій за рішенням суду в базах даних одержувачів відповідних виплат (електронних пенсійних справах / електронних справах одержувачів) на підставі рішень територіальних органів Пенсійного фонду України про призначення / перерахунок відповідних виплат та у сформованому на їх підставі переліку одержувачів виплат на виконання судових рішень;

8) опрацювання результатів проведення ідентифікації одержувачів виплат та забезпечення їх виплат.

6. Управлінню обслуговування громадян, управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, управління з питань виплат, управління субсидій, пільг та державних соціальних допомог забезпечити: до 01.04.2026 організацію роботи щодо оптимізації процесів проведення фізичної ідентифікації та надання інформації про неодержання виплат від рф пенсіонерами, яким з 01.01.2026 було припинено виплати.

7. Управлінню контрольно – перевірочної роботи забезпечити:

1) підвищення рівня результативності та ефективності контрольних заходів за всіма напрямками відносно до показника станом на 01.01.2026;

2) посилення контролю за використанням страхувальниками страхових коштів та здійсненням перевірок обґрунтованості видачі продовжених листків непрацездатності і документів, що є підставою для їх формування;

3) недопущення неякісного представництва у засіданнях комісій з розслідування нещасних випадків/професійних захворювань на виробництві;

4) своєчасне відпрацювання документів, переданих для проведення перевірок обґрунтованості видачі документів для оформлення пенсій.

8. Управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів забезпечити:

1) неухильне дотримання, в межах компетенції, спеціалістами головного управління, Інструкцій та Плану захисту інформації в ІКС ПФУ, 100% ознайомлення працівників головного управління з вимогами щодо захисту інформації;

2) проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з надавачами житлово-комунальних послуг щодо обміну інформацією в межах проведення призначення, перерахунку субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг та 100% оновлення відомостей про ціни/тарифи/внески за послуги, які враховуються при розрахунку субсидій;

3) звернення до Пенсійного фонду України з пропозицією формування звіту щодо проведення звірок дійсності документів, що посвідчують особу, які знаходяться в ЕОС підсистеми ІКІС ПФУ «Призначення та виплати деяких соціальних виплат» (ПВП ДСВ) та доопрацюванням реєстру застрахованих осіб щодо відображення в розділі «Дані про особу» даних про смерть застрахованої особи.

9. Юридичному управлінню забезпечити:

1) стовідсоткове охоплення правовими заходами впливу наявної заборгованості з переплат пенсій, субсидій та пільг, страхових виплат, що обліковується в головному управлінні, термін виконання – 31.12.2026;

2) вжиття заходів щодо скорочення тривалості судових процедур банкрутства боржників Фонду, недопущення безпідставного їх продовження; вжиття важелів впливу до арбітражних керуючих для прискорення завершення процедур банкрутства боржників, строк ліквідаційних процедур яких перевищив визначений законом чи судом термін;

3) здійснення організаційної роботи по погашенню заборгованості та вжиття заходів адміністративного впливу, зокрема, ініціювання розірвання контрактів з керівниками підприємств, які мають непогашені борги перед Пенсійним фондом України, та подання матеріалів про притягнення до кримінальної відповідальності керівників підприємств – боржників;

4) охоплення наявної заборгованості з платежів, які адмініструють органи Пенсійного фонду України, заходами примусового стягнення у 100 % обсязі, у тому числі у позовному порядку, своєчасне пред'явлення кредиторських та поточних вимог в межах справ про банкрутство;

5) підвищення рівня внутрішнього контролю за організацією здійснення претензійної, позовної роботи та забезпечення представництва інтересів головного управління в судах України.

10. Фінансово-економічному управлінню забезпечити:

1) посилення контролю за ефективним, цільовим, раціональним використанням коштів на утримання апарату, щомісячний контроль за дотриманням споживання комунальних послуг та енергоносіїв у межах доведених лімітів;

2) недопущення кредиторської та дебіторської заборгованості на відповідні звітні дати;

3) повноту та своєчасність внесення інформації до електронної Google таблиці, що стосується виконання укладених договорів.

4) щомісячне виконання планових показників з надходження власних коштів, що адмініструють органи Пенсійного фонду України;

5) аналіз факторного впливу ризиків невиконання планових показників та вжиття заходів реагування для запобігання їх виникнення та/або зменшення їх негативного впливу.

11. Управлінню внутрішнього аудиту забезпечити: моніторинг стану впровадження аудиторських рекомендацій та контроль за 100% усуненням порушень і недоліків, виявлених контрольними заходами.

12. Сектору з питань запобігання та виявлення корупції забезпечити:

1) надання працівникам головного управління методичної та консультаційної допомоги з питань дотримання вимог фінансового контролю;

2) до 31 березня 2026 року організацію подання працівниками структурних підрозділів головного управління декларацій осіб, уповноважених на виконання функцій держави та місцевого самоврядування за 2025 рік.

13. Управлінню по роботі з персоналом забезпечити:

1) якісний добір та стабільність кадрового потенціалу, формування кадрового резерву;

2) навчання державних службовців головного управління в рамках виконання індивідуальних програм професійного розвитку на 2026 рік.

3) якісну підготовку спеціалістів для проведення класифікації посад державної служби.

14. Відділу господарського обслуговування управління господарського обслуговування та матеріально-технічного забезпечення, відділу бухгалтерського обліку – головному бухгалтеру фінансово-економічного управління, юридичному управлінню, в межах повноважень, забезпечити:

1) неухильне додержання вимог законодавства при плануванні та проведенні закупівель, в т.ч. закупівель товарів, робіт і послуг при застосуванні процедур, укладанні договорів, оплаті за товари, роботи та послуги;

2) належні умови роботи сервісних центрів та інших структурних підрозділів головного управління під час відсутності централізованого електропостачання.

15. Управлінню документального забезпечення, керівникам структурних підрозділів головного управління забезпечити:до 30.05.2026 проведення інвентаризації та перегляду розпорядчих документів головного управління щодо їх актуальності та відповідності чинному законодавству;

16. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступників начальника головного управління згідно з розподілом функціональних обов’язків.

Начальник головного управління **Тетяна ЗЛЕНКО**