

Схвалено
рішенням Комітету Верховної Ради України
з питань соціальної політики
та захисту прав ветеранів
(Протокол від 04 березня 2026 року № 237)

РЕКОМЕНДАЦІЇ
учасників слухань у Комітеті Верховної Ради України
з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів на тему:
«Про стан організації і верифікації виплат та ідентифікації осіб – отримувачів пенсій та/або соціальних виплат»

Учасники слухань у Комітеті Верховної Ради України з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів, заслухавши та обговоривши виступи народних депутатів України, представників центральних органів виконавчої влади, наукового середовища, громадських організацій, зазначають наступне.

Щодо проведення фізичної ідентифікації та припинення пенсійних виплат внутрішньо переміщеним особам

З 1 січня 2026 року відбулось припинення виплат пенсій внутрішньо переміщеним особам, які не встигли до 31 грудня 2025 року пройти процедуру фізичної ідентифікації у Пенсійному фонді. Наслідком такого рішення є зростання соціальної напруги та недовіри до державних інституцій, фактичне позбавлення пенсійних виплат та засобів для існування для тисяч сімей внутрішньо переміщених осіб.

Необхідно зазначити, що питання проведення фізичної ідентифікації, виплати пенсії особам, які проживають на тимчасово окупованих територіях України або під час тимчасової окупації територій виїхали на підконтрольну Україні територію, а також особам, які у зв'язку із збройною агресією Росії проти України тимчасово перебувають за кордоном тощо, врегульоване Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання питання обчислення страхового стажу та пенсійного забезпечення» від 25 квітня 2024 року № 3674-ІХ, який набув чинності з 23 червня 2024 року. Цим Законом внесені зміни до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 9 липня 2003 року № 1058-ІV.

Зокрема, визначено, що фізична ідентифікація є процедурою встановлення ідентифікаційних даних особи із документів, створених на матеріальних носіях, та/або електронних даних, у результаті виконання якої забезпечується однозначне

встановлення фізичної особи, що проводиться в органах Пенсійного фонду, якщо особа не пройшла фізичну ідентифікацію в установі банку, в якій отримує пенсію.

До фізичної ідентифікації прирівнюється:

авторизація в особистому електронному кабінеті на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду за допомогою віддаленого кваліфікованого електронного підпису «Дія.Підпис» («Дія ID»), створеного за допомогою мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

ідентифікація особи за допомогою відеоконференцзв'язку з дотриманням законодавства у сфері електронних довірчих послуг, під час сеансу якого пред'являються документи, що посвідчують особу, відповідно до порядку, встановленого правлінням Пенсійного фонду за погодженням із центральними органами виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері соціального захисту населення та у сфері електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації;

посвідчення в установленому порядку за зверненням одержувача, який тимчасово проживає за кордоном, відповідною закордонною дипломатичною установою України факту, що особа є живою.

Відповідно до статті 47¹ Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» виплата пенсії особам, які тимчасово проживають за межами України, здійснюється на поточні рахунки, відкриті в установах банків, розташованих на території України, за умови проходження особою фізичної ідентифікації до 31 грудня кожного календарного року.

Крім того, пункт 14⁴ Розділу XV «Прикінцеві положення» Закону № 1058-IV встановлює, що громадянам України, які проживають на тимчасово окупованих територіях України або під час тимчасової окупації територій виїхали на підконтрольну Україні територію, виплата пенсії згідно з цим Законом проводиться за умови неодержання пенсії від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації. У разі відсутності обміну інформацією між органами пенсійного забезпечення України та Російської Федерації, неодержання пенсії від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації підтверджується повідомленням про це органу Пенсійного фонду в заяві особи про призначення, поновлення та продовження виплати пенсії.

Водночас, умови продовження виплати пенсій та страхових виплат особам, які тимчасово проживають за межами України, і тим, хто проживає на тимчасово окупованих територіях, встановлені постановою Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2025 року № 299 «Про деякі особливості виплати пенсій (щомісячного довічного грошового утримання) та страхових виплат за страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності».

Зокрема, цей Порядок визначає механізм виплати пенсій (щомісячного довічного грошового утримання) та здійснення страхових виплат за страхуванням

від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності (далі - страхові виплати), особам, які:

тимчасово проживають за межами України;

проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Міністерства інтеграції, для яких не визначена дата завершення тимчасової окупації (далі - тимчасово окуповані Російською Федерацією території України);

які виїхали з тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та проживають на підконтрольній Україні території.

Одержувачам, які тимчасово проживають за межами України, і тим, які проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, виплата пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат здійснюється за умови проходження особою фізичної ідентифікації до 31 грудня кожного календарного року.

У разі відсутності в територіальних органах Пенсійного фонду України інформації про проходження фізичної ідентифікації станом на 31 грудня календарного року одержувачами, які тимчасово проживають за межами України або проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, з 1 січня року, наступного за календарним роком, у якому особа зобов'язана пройти ідентифікацію, виплата пенсії (щомісячного довічного грошового утримання) та страхових виплат припиняється.

Виплата пенсії також припиняється у разі надходження до Пенсійного фонду України від установ уповноважених банків інформації про відсутність протягом шести місяців видаткових операцій на поточних рахунках одержувачів, які проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, відповідно до абзацу першого пункту 17 Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 року № 1596, та за умови, що протягом цього періоду не проводилася фізична ідентифікація особи.

Поновлення виплати пенсії (щомісячного довічного грошового утримання) здійснюється за рішенням територіального органу Пенсійного фонду України:

після проходження фізичної ідентифікації протягом року з дати припинення виплати;

за заявами про поновлення пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат, що надійшли до Пенсійного фонду України, зокрема поданими з використанням віддаленого кваліфікованого електронного підпису «Дія.Підпис» («Дія ID»), створеного за допомогою мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Дія), або через веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України, у разі встановлення органами Пенсійного фонду України особи отримувача у режимі відеоконференцзв'язку із

дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, під час якого пред'являються документи, що посвідчують особу.

Особам, які проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України або виїхали на підконтрольну Україні територію з тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, виплата пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат проводиться за умови неодержання пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації. У разі відсутності обміну інформацією між органами пенсійного забезпечення України та Російської Федерації неодержання пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації підтверджується повідомленням про це органу Пенсійного фонду в заяві особи про призначення, поновлення та продовження виплати пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат.

За інформацією Пенсійного фонду України впродовж 2025 року лише за результатами відеоідентифікації прийнято 407,6 тисяч позитивних рішень про встановлення особи. Майже 100 тисяч пенсіонерів пройшли ідентифікацію через «Дія.Підпис».

Окрім того, одержувачів, які виїхали з тимчасово окупованих територій та перевели виплату на підконтрольну територію, через особисті кабінети на вебпорталі було поінформовано про необхідність подати повідомлення про неотримання виплат від країни-агресора.

За оперативними даними в період 2025 року та січня 2026 року органами Пенсійного фонду України отримано повідомлень про неодержання пенсії від органів Російської Федерації від 546,8 тисяч осіб.

Водночас, вже протягом останніх місяців 2025 року спостерігалось зростання кількості звернень до територіальних органів Пенсійного фонду з приводу проходження фізичної ідентифікації.

Так, Пенсійний фонд зазначив, що люди більш активно почали цікавитись цими питаннями з жовтня, коли в 3-5 разів збільшилась кількість заяв на проведення ідентифікації шляхом відеоконференцзв'язку.

Однак, ситуація стала критичною в січні 2026 року, оскільки станом на 1 січня 2026 року 337 тисяч пенсіонерів не пройшли ідентифікацію та/або не повідомили про відсутність виплат від Російської Федерації і, відповідно, не були включені до виплатних документів січня та не отримали пенсійні виплати.

Частині з тих осіб, які пройшли ідентифікацію чи надали повідомлення, проведено виплату в січні поточного року, а для 68,4 тисяч пенсіонерів виплату буде забезпечено у лютому 2026 року, в тому числі з доплатою за січень.

З січня 2026 року в усіх регіонах України, особливо в прикордонних та прифронтових областях України, утворилися багатотижневі черги до сервісних центрів Пенсійного фонду України. Громадяни змушені займати чергу о 5 годині

ранку або стояти годинами на морозі, щоб потрапити на прийом. Найбільше страждають люди похилого віку, особи з інвалідністю, учасники бойових дій, багатодітні сім'ї та внутрішньо переміщені особи.

Слід також відзначити інші причини, які посилюють критичну ситуацію:

відсутність достатньої кількості фахівців, які займаються питаннями індексації, перерахунків, призначення пенсій, субсидій, допомоги тощо;

технічні збої в роботі електронних реєстрів та системи електронної черги.

Практична неможливість записатися в електронну чергу в більшості регіонів (система або не працює або немає вільних місць для запису на прийом);

відсутність ефективних альтернативних механізмів (мобільні бригади, розширений функціонал «Дії» для дистанційного поновлення виплат);

несвоєчасна та/або неповна передача особових справ громадян від управлінь соціального захисту населення до органів Пенсійного фонду України, що призводить до відкриття нових справ, повторного збору документів та додаткового навантаження на громадян при переоформленні соціальних виплат;

зачинення сервісних центрів під час повітряних тривог, особливо в прикордонних та прифронтових областях України. Люди змушені або чекати скасування тривоги (іноді по 4–8 годин), або йти додому і знову займати чергу наступного дня з самого ранку. Це практично блокує нормальну роботу центрів у регіонах, де тривоги оголошуються дуже часто та тривають довго.

Чисельні звернення з приводу припинення виплат надходили до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Так, за результатами моніторингу та опрацювання зазначених звернень Уповноважений Верховної Ради України з прав людини відзначає, що для значної частини громадян України, які виїхали з тимчасово окупованих територій і проживають на підконтрольній Уряду України території, осіб, які залишаються на тимчасово окупованих територіях, а також громадян України, які тимчасово перебувають за межами держави, пенсія є єдиним джерелом існування.

З метою поновлення виплат громадяни змушені особисто звертатися до органів Пенсійного фонду України, що на практиці супроводжується тривалим очікуванням у чергах, обмеженим доступом до адміністративних процедур та додатковими організаційними перешкодами. При цьому навіть у разі поновлення виплат їх фактичне здійснення відбувається лише з наступного місяця, унаслідок чого пенсіонери протягом певного часу залишаються без будь-яких засобів до існування.

Водночас, як зауважує Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, пунктом 5 постанови Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2025 року № 299 обов'язок щодо здійснення заходів із підтвердження відповідної інформації до 31 грудня 2025 року покладено саме на органи Пенсійного фонду України, а не на пенсіонерів. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини звертає увагу на організаційні і технічні недоліки в реалізації цієї постанови Уряду.

Реалізація зазначеної норми на практиці призвела до формування масових черг в органах Пенсійного фонду України, що має ознаки системного управлінського збою. Фактичне примушення десятків тисяч пенсіонерів до звернень створює непропорційне та штучне навантаження на органи Пенсійного фонду України, паралізує їх поточну діяльність і унеможлиблює своєчасне обслуговування інших категорій громадян. Водночас такі практики безпосередньо впливають на рівень довіри громадян до держави та її інституцій, формують відчуття несправедливості й правової невизначеності, а також перетворюють питання пенсійного забезпечення осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації, на додаткове джерело соціальної напруги, відповідальність за яку фактично перекладається з держави на самих громадян.

Разом з цим, на думку Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, ситуація потребує запровадження більш гнучких і доступних механізмів ідентифікації, які б враховували реальні умови перебування пенсіонерів під час воєнного стану. Зокрема, доцільним є використання альтернативних способів підтвердження особи без обов'язкового особистого звернення до органів Пенсійного фонду України, у тому числі через мережу центрів надання адміністративних послуг, а також із використанням уже наявної у державі інформації, зокрема, даних з державних банківських установ про здійснення пенсіонерами фінансових операцій.

Крім того, з огляду на масштабність проблеми та обмежені можливості громадян своєчасно пройти відповідні процедури, потребує розгляду питання продовження строків ідентифікації з урахуванням фактичної доступності таких процедур для різних категорій пенсіонерів.

З метою врегулювання критичної ситуації, яка склалась з чергами в територіальних органах Пенсійного фонду, та масовим припиненням виплат пенсій внутрішньо переміщеним особам 3 лютого відбулася нарада за участю Першого заступника Голови Верховної Ради України Олександра Корнієнка, представників усіх депутатських фракцій та груп, де була заслухана доповідь Міністра соціальної політики, сім'ї та єдності України Дениса Улютіна.

За даними Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, підвищене навантаження на установи Пенсійного фонду України має тимчасовий характер та пов'язане з проведенням окремих організаційних і технічних процедур. Усі звернення громадян опрацьовуються у встановленому законом порядку, а пенсійні виплати та соціальні нарахування здійснюються в повному обсязі та без затримок.

За результатами проведеної наради та робочої зустрічі Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України і Пенсійного фонду України з представниками громадських організацій Уряд ухвалив постанову від 3 лютого 2026 року № 126 «Про внесення зміни до пункту 10 Порядку виплати пенсій (щомісячного довічного грошового утримання) та здійснення страхових виплат за

страхуванням від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, особам, які тимчасово проживають за межами України, або проживають на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, або виїхали з тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та проживають на підконтрольній Україні території».

Постановою передбачено, що в разі, коли станом на 1 лютого 2026 р. до територіальних органів Пенсійного фонду України не надійшло від особи, яка у період з 1 січня 2025 р. до 1 лютого 2026 р. пройшла фізичну ідентифікацію, повідомлення про неодержання пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації, то виплата пенсії (щомісячного довічного грошового утримання), страхових виплат проводиться протягом періоду до подання такою особою повідомлення до територіального органу Пенсійного фонду України, але не довше ніж до 1 квітня 2026 року.

Щодо соціальної допомоги сім'ям з дітьми

Необхідно відзначити додаткові адміністративні перепони, які виникають під час практичного застосування Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо підтримки сімей з дітьми та створення умов, які сприяють поєднанню материнства (батьківства) з професійною діяльністю» № 4681-IX від 05 листопада 2025 року, що вимагатиме подальших роз'яснень і уточнень від органів влади (електронні вимоги, подання/повторне подання заяв, застосування до «старих» випадків).

З 1 січня 2026 року набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо підтримки сімей з дітьми та створення умов, які сприяють поєднанню материнства (батьківства) з професійною діяльністю» № 4681-IX від 5 листопада 2025 року. Закон спрямований на комплексне оновлення системи державної підтримки сімей з дітьми, посилення соціальних гарантій під час вагітності, після народження дитини та в період раннього дитинства, а також створення умов для поєднання батьківства з професійною діяльністю.

Законом передбачено, зокрема:

- щомісячну допомогу вагітним жінкам, які не мають страхового стажу;
- суттєве збільшення одноразової допомоги при народженні дитини;
- запровадження щомісячної допомоги одному з батьків у перший рік життя дитини;
- підвищену підтримку сімей, які виховують дітей з інвалідністю;
- нові програми підтримки догляду за дітьми віком від 1 до 3 років;
- одноразову допомогу для підготовки дитини до школи.

Таким чином, Закон охоплює всі ключові етапи раннього розвитку дитини - від вагітності до початку навчання.

На виконання Закону Урядом прийнято постанову від 31 грудня 2025 року № 1805 «Деякі питання надання державної допомоги сім'ям з дітьми», яка набула чинності 8 січня 2026 року. Постанова № 1805 є важливим кроком у реалізації комплексної системи державної підтримки сімей з дітьми, затвердженої Законом України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», і встановлює:

- практичний механізм призначення і виплати допомоги;
- процедуру формування та подання заяви в електронній формі;
- чіткі строки розгляду і виплати допомоги.

Розгляд звернень громадян та моніторингу практики застосування Закону виявив низку системних проблем.

На початковому етапі реалізації Закону фіксувалися затримки в опрацюванні заяв та нарахуванні виплат, зумовлені необхідністю одночасного переходу на нові види допомоги та оновлені електронні сервіси.

Оформлення допомоги за програмами догляду за дитиною з інвалідністю та програмою «ЄЯсла» потребувало значного документального супроводу та додаткових роз'яснень, що створювало бар'єри для отримувачів.

Слід відзначити системні труднощі у сім'ях, у яких друга або наступна дитина народжується в період перебування матері у відпустці по догляду за попередньою дитиною. Не врегульовано підзаконними актами та механізмами адміністрування виплат.

Враховуючи загальну тенденцію до систематичної затримки в призначенні та виплаті соціальної допомоги сім'ям з дітьми, Уряд схвалив постанову «Про внесення до деяких постанов Кабінету Міністрів України змін щодо надання державної допомоги сім'ям з дітьми» від 5 лютого 2026 року № 169, спростивши оформлення та виплату державної допомоги сім'ям з дітьми – у зв'язку з вагітністю та пологами, по догляду за дитиною до одного року та «ЄЯсла».

Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України намагається реагувати на нові виклики. Заяву можна подати не лише у сервісних центрах Пенсійного фонду України, а й через Центри надання адміністративних послуг або уповноважених представників громад – ближче до дому та без довгих черг.

Вдосконалено механізм зарахування коштів:

- допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами - на поточний рахунок отримувача «Дія.Картки» (без необхідності спеціального режиму використання);

- допомоги для догляду за дитиною до досягнення нею одного року та «ЄЯсла» - на будь-яку картку із відкритим рахунком зі спеціальним режимом використання. Пенсійний фонд України через відділення АТ «Ощадбанк» відкриє отримувачу такий рахунок одразу при зверненні. Невдовзі відкриється можливість оформити ці види допомоги з використанням мобільного додатку Порталу «Дія», над цим працює Мінсоцполітики з Міністерством цифрової трансформації України.

Розширено напрями використання коштів для допомоги по догляду до одного року та «ЄЯсла». Це означає більше свободи для батьків спрямувати підтримку на реальні потреби дитини.

Подати заяву на допомогу по догляду за дитиною до одного року тепер можна до трьох місяців після досягнення дитиною одного року.

Продовжено термін оформлення допомоги «ЄЯсла». Якщо звернутися протягом півроку після виходу на роботу на повний день, гроші виплатять одразу за всі шість місяців. Виплату порохують з місяця після того, як дитині виповнився 1 рік (але не раніше січня 2026 року) і до того місяця, коли дитині виповниться 3 роки.

Щодо верифікації державних соціальних виплат

Необхідно також зауважити на випадках порушення прав громадян на отримання державних соціальних допомог в умовах передачі з 1 липня 2025 року функції щодо їх призначення і виплати до повноважень Пенсійного фонду України, які відзначає Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 червня 2025 року № 695 «Деякі питання надання окремих видів державної соціальної допомоги Пенсійним фондом України» з 1 липня 2025 року повноваження з призначення та виплати низки державних соціальних допомог (особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю, на догляд, особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю) передані від структурних підрозділів з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад до головних управлінь Пенсійного фонду в областях та м. Києві.

Були передані пакети документів щодо звернень за призначенням вказаних допомог, за якими не прийнято рішень станом на 30 червня 2025 року, а також особові справи одержувачів допомог в паперовій та електронній формі.

Однак, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини звертає увагу на те, що встановлено, що попри визначення термінів на нормативному рівні, упродовж яких органи Пенсійного фонду повинні забезпечити прийняття рішень за отриманими від органів соціального захисту населення документами, призначення або продовження виплати державних соціальних допомог здійснювались з тривалою затримкою.

На запит Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Пенсійний фонд України поінформував про те, що Головними управліннями Пенсійного фонду отримано:

20 338 сформованих відомостей на виплату державної соціальної допомоги на догляд про що складені акти прийому-передачі електронних даних;

323 853 записів особових справ в електронній формі, про що складені акти прийому-передачі електронних даних;

6 231 пакет документів щодо звернень за призначенням державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю, допомоги на догляд, допомоги на поховання, за якими не прийнято рішень станом на 30 червня 2025 року;

10 747 пакетів документів щодо звернень за призначенням державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, державної соціальної допомоги на догляд, допомоги на поховання, за якими не прийнято рішень станом на 30 червня 2025 року.

Отже, однією із причин затримки виплати державних соціальних допомог є значна кількість переданих до територіальних органів Пенсійного фонду неопрацьованих органами соціального захисту населення пакетів документів.

До тривалого призначення або продовження виплати державних соціальних допомог призвели і технічні проблеми, які виникли при міграції справ між базами даних Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України та Пенсійного фонду України.

Прийняття остаточних рішень за отриманими пакетами документів Пенсійним фондом потребувало здійснення перевірки (верифікації) поданих відомостей. Станом на лютий 2026 року, за рекомендаціями Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини досі поновлюються права громадян на отримання допомог, які вони мали отримувати з липня 2025 року.

Зокрема, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини наводить конкретний приклад порушення прав громадян з підстав, що мають виключно технічний та адміністративний характер, який стосується припинення виплати державних соціальних допомог підопічним комунальної установи «Веселівський психоневрологічний інтернат» Запорізької обласної ради. Під час відвідування встановлено, що 45 підопічних Інтернату не отримують державну соціальну допомогу, що створювало ризики неналежного поводження та порушення стандартів гідного утримання осіб, які обмежені у свободі пересування.

Головним управлінням Пенсійного фонду України у Запорізькій області поінформовано, що:

43 підопічних інтернату не були включені до виплатних документів, оскільки їхні виплати були призупинені ще до передачі повноважень Пенсійному фонду;

протягом вересня - листопада 2025 року оновлені пакети документів були отримані та внесені до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, однак їх опрацювання виявилось технічно неможливим через системні збої після міграції електронних справ з АСОПД/КОМТЕХ (автоматизованої системи обробки документації отримувачів пенсії та допомоги) до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери;

відповідні технічні проблеми неодноразово доводились до відома Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України та адміністраторів системи.

До цього часу питання виплати державної соціальної допомоги підопічним Інтернату залишається не вирішеним.

Зважаючи на викладене, учасники слухань у Комітеті Верховної Ради України з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів на тему: «Про стан організації і верифікації виплат та ідентифікації осіб – отримувачів пенсій та/або соціальних виплат» **рекомендують:**

I. Кабінету Міністрів України до 1 квітня 2026 року вжити заходів:

1.1. Щодо проведення фізичної ідентифікації та припинення пенсійних виплат:

1.1.1. Поновити з 1 січня 2026 року виплату пенсійних та інших соціальних виплат особам, які виїхали з тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та проживають на підконтрольній Україні території.

1.1.2. Заборонити призупинення пенсійних та інших соціальних виплат особам, які виїхали з тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та проживають на підконтрольній Україні території, забезпечивши підтвердження їхніх даних виключно шляхом використання наявних державних реєстрів та інформаційних баз.

1.1.3. Підготувати та внести на розгляд Верховної Ради України законодавчі пропозиції спрямовані на визначення випадків проходження фізичної ідентифікації виключно законом.

1.1.4. Розробити та затвердити порядок щодо проходження щорічної фізичної ідентифікації лише для осіб, які тимчасово проживають за межами України або на тимчасово окупованих територіях України.

1.1.5. Забезпечити перегляд положень підзаконних нормативно-правових актів, які запроваджують додаткові, не передбачені законами України, випадки обмеження реалізації права на пенсійні та інші соціальні виплати.

1.1.6. Опрацювати питання доцільності у подальшому повідомлення органам Пенсійного фонду про недержання пенсії від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації, враховуючи вихід України з Угоди про гарантії прав громадян держав - учасниць Співдружності Незалежних Держав у галузі пенсійного забезпечення, вчиненої 13 березня 1992 р. у м. Москві.

1.1.7. Рекомендувати Міністерству соціальної політики сім'ї та єдності України залучати представників громадянського суспільства (громадських організацій, активістів тощо) до складу робочих груп, створених з метою підготовки законодавчих пропозицій на виконання підпунктів 1.1.3. і 1.1.6. пункту 1.1. розділу I цих Рекомендацій.

1.1.8. Забезпечити проведення перевірки:

стану передачі особових справ одержувачів державної соціальної допомоги від управлінь соціального захисту населення до органів Пенсійного фонду України; повноти та достовірності переданих матеріалів (особових справ) вимогам законодавства.

За результатами проведеної перевірки надати Комітету узагальнену інформацію щодо виявлених порушень, вжитих заходів щодо їх усунення та притягнення винних осіб до відповідальності.

1.1.9. Вирішити в установленому порядку питання:

внесення у двотижневий термін змін до функціоналу Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, спрямованих на приведення у відповідність до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру»;

доопрацювання програмного комплексу Єдиної інформаційної системи соціальної сфери з урахуванням змін у нормативно-правових актах та можливості опрацювання Пенсійним фондом статистичної звітності стосовно розподілу контингенту за видами виплат та розмірами виплат.

1.1.10. Переглянути вимоги до організації роботи центрів надання адміністративних послуг, зокрема, щодо створення умов для впорядкування прийому заяв щодо пенсійного забезпечення і соціальної допомоги із застосуванням інформаційних та електронних систем (у тому числі електронної черги), інформування про результати їх розгляду та безумовного дотримання вимог Закону України «Про адміністративну процедуру».

1.1.11. Припинити практику обов'язкового особистого проходження фізичної ідентифікації одержувачами пенсійних і інших соціальних виплат, які перебувають на підконтрольній Україні території, та забезпечити підтвердження їхніх даних виключно із використанням наявних державних реєстрів та інформаційних баз.

1.1.12. Чітко розмежувати функції фронт- та бек-офісів:

управління соціального захисту населення та центри надання адміністративних послуг мають стати основними фронт-офісами щодо прийому заяв, документів, проведення первинної ідентифікації громадян (за наявності необхідного обладнання та повноважень);

Пенсійний фонд України залишатиметься бек-офісом щодо здійснення перевірки документів, прийняття рішень, проведення призначень (перерахунків) та безпосереднього здійснення виплат пенсій та інших соціальних виплат.

1.1.13. З метою забезпечення правильного й однакового застосування норм постанови Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2025 року № 299 доручити Міністерству соціальної політики сім'ї та єдності України надати роз'яснення щодо

застосування норм зазначеної постанови та провести відповідну системну методично-роз'яснювальну роботу з працівниками Пенсійного фонду України.

1.1.14. Переглянути та, у разі доцільності, збільшити кількість робочих місць (вікон) та операторів у сервісних центрах Пенсійного фонду у найбільш проблемних регіонах.

1.1.15. Передбачити додаткове бюджетне фінансування на доукомплектування кадрами, технікою та приміщеннями територіальних органів Пенсійного фонду та організацію роботи фронт- та бек-офісів.

1.1.16. Запровадити додаткові мобільні та виїзні бригади Пенсійного фонду для ідентифікації та поновлення виплат маломобільним особам та особам, які потребують постійного стороннього догляду.

1.1.17. Запровадити електронну чергу для осіб, які звертаються з приводу призначення, перерахунку або поновлення пенсійних та/або інших соціальних виплат з розподілом місць (як на поточний день, так і на наступні тижні), СМС-повідомленнями та можливістю запису онлайн.

1.1.18. Оприлюднити і щотижнево оновлювати на офіційному сайті Пенсійного фонду України інформацію щодо проходження фізичної ідентифікації.

1.2. Щодо верифікації державних соціальних допомог та соціальної допомоги сім'ям з дітьми:

1.2.1. Забезпечити прийняття або оновлення підзаконних нормативно-правових актів із чітким алгоритмом застосування перехідних положень, у тому числі з прикладами типових життєвих ситуацій.

1.2.2. Посилити координацію між Міністерством соціальної політики, сім'ї та єдності України, Пенсійним фондом України та уповноваженими представниками громад з метою уніфікації та пришвидшення процедур призначення виплат.

1.2.3. Невідкладно усунути технічні системні збої, які виявлені після міграції електронних справ одержувачів державних соціальних допомог з АСОПД/КОМТЕХ (автоматизованої системи обробки документації отримувачів пенсії та допомоги) до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

1.2.4. Забезпечити проведення системної інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо реалізації Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо підтримки сімей з дітьми та створення умов, які сприяють поєднанню материнства (батьківства) з професійною діяльністю» № 4681-IX від 05 листопада 2025 року, зокрема через офіційні електронні ресурси та центри надання адміністративних послуг.

1.2.5. Розробити та затвердити єдині методичні рекомендації для органів місцевого самоврядування щодо реалізації програм підтримки сімей з дітьми,

передбачених Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо підтримки сімей з дітьми та створення умов, які сприяють поєднанню материнства (батьківства) з професійною діяльністю» № 4681-IX від 05 листопада 2025 року.

II. Дані рекомендації надіслати Кабінету Міністрів України, Міністерству соціальної політики, сім'ї та єдності України, Пенсійному фонду України для розгляду та їх реалізації; Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини, обласним, Київській міській військовим адміністраціям для врахування в роботі.

III. Кабінету Міністрів України інформувати Комітет про стан виконання цих рекомендацій до **1 квітня 2026 року**.

