



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ДЕПАРТАМЕНТ З ПИТАНЬ ЦИФРОВОГО РОЗВИТКУ ТА ІННОВАЦІЙ, ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ І ЦИФРОВІЗАЦІЇ

вул. Бастіонна, 9, м. Київ-14, 01601 тел. 284-89-33,

E-mail: info@pfu.gov.ua, сайт www.pfu.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 00035323

від _____ 20__ р. № _____

На № _____ від _____ 20__ р.

Сергію

foi+request-1292-36cf5a49@dostup.org.ua

Шановний пане Сергію!

Розглянувши Ваш інформаційний запит від 26.09.2026 (вх. № 2429/11 від 30.09.2026), Пенсійний фонд України повідомляє.

Відповідно до статті 1 Закону України від 13.01.2011 № 2939-VI “Про доступ до публічної інформації” (далі – Закон № 2939) публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами і на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена суб’єктами владних повноважень у процесі виконання ними своїх обов’язків або перебуває у їх володінні.

Визначальною ознакою публічної інформації є її попередня фіксація. Закон № 2939 регулює відносини щодо доступу до інформації, яка вже існує, та не зобов’язує розпорядника створювати нову інформацію або здійснювати додаткову аналітичну обробку у відповідь на запит.

З урахуванням зазначеного повідомляємо, що порушене у Вашому запиті питання не належить до категорії запитів на публічну інформацію в розумінні Закону № 2939, у зв’язку з чим воно розглянуто відповідно до Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР “Про звернення громадян”.

Відповідно до розділу IV Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.08.2015 за № 991/27436, органи Пенсійного фонду здійснюють надання послуг в електронній формі з використанням технологій віддаленого доступу (вебтехнологій) та автоматизованої передачі і обробки інформації.

Авторизація – це процес реєстрації на вебпорталі, визначення особи для права входження в кабінет на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України (далі – вебпортал). Може бути здійснена за допомогою кваліфікованого



Бондаренко Олена Валеріївна

Дата та час підписання: 01.10.2026 15:47:26

КНЕДП ДПС

724FD08AFD738713CF053F602D894FAA469DDCED31E652C17ED6B46F48D3728F00

Період дії сертифікату: з 24.09.2025 12:20:13 по 24.09.2027 12:20:13

Пенсійний фонд України



01.10.2026
2800-060102-8/77087

електронного підпису (КЕП), Дія.Підпис, банківської картки (ID.GOV.UA) або логіна з паролем.

Звертаємо увагу, що при вході до особистого кабінету застрахованої особи за логіном та паролем вся наявна інформація, яка відображається в особистому кабінеті є знеособленою та користувач має обмежені функції. В розділі “Мої звернення” відображаються виключно звернення, подані при авторизації за логіном з паролем.

Водночас інформуємо, що вебпортал працює в штатному режимі.

Пенсійним фондом України постійно модернізуються та удосконалюються інформаційно-комунікаційні системи, які забезпечують отримання громадянами дистанційних послуг.

Звертаємо Вашу увагу, що в особистому кабінеті користувача додано можливість пошуку звернень за окремими параметрами:

- дата звернення;
- тип звернення;
- статус обробки звернення.

Ознайомитись з детальною інструкцією Ви можете за посиланням: <https://www.pfu.gov.ua/2175468-na-vebportali-elektronnyh-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny-udoskonaleno-servis-moyi-zvernennya/>.

Для активації розділу “Мої звернення” після модернізації вебпорталу рекомендуємо після авторизації оновити сторінку в особистому кабінеті.

Слід враховувати, що відображення даних на вебпорталі залежить від швидкості інтернет-з’єднання, від роботи провайдерів надання відповідних послуг доступу до мережі Інтернет.

У випадку некоректного відображення даних в особистому кабінеті на вебпорталі, прохання надавати скриншоти екрану (знімок екрана – зображення, отримане комп’ютером, що відображає те, що бачить користувач на екрані монітора), які ілюструють зазначені проблеми та зазначати спосіб авторизації на вебпорталі.

З повагою

директор Департаменту

Олена БОНДАРЕНКО