

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ**  
**про виконання рішення Рахункової палати від 18 грудня 2024 р. № 57-1**  
**«Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток**  
**адміністративних послуг та їх цифровізація»**

Відповідно до Плану роботи Рахункової палати на 2024 рік, затвердженого рішенням Рахункової палати від 23.11.2023 № 28-5 (зі змінами), проведено аудит відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація». Мета аудиту – оцінити діяльність Міністерства цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) та державного підприємства «ДІЯ» (далі – ДП «ДІЯ») у 2022–2023 роках та I півріччі 2024 року з цифровізації державного сервісу.

Захід державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту) проведено у Мінцифри та ДП «ДІЯ» у період з 20.09.2024 по 21.11.2024.

Аудитом встановлено, що у періоді, який підлягав аудиту, потреба для створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі – Портал «Дія») визначена Мінцифри відповідно до нормативних актів, але неповною мірою забезпечена бюджетним фінансуванням. Водночас це не мало значного впливу на досягнення планових результативних показників завдяки отриманню міжнародної технічної допомоги.

ДП «ДІЯ» у період аудиту використано загалом 908,7 млн грн бюджетних коштів за визначеними паспортом бюджетної програми за КПКВК 2901030 «Електронне урядування» (далі – Бюджетна програма) напрямами.

За оцінкою міжнародних експертів, економічний ефект від впровадження цифрових послуг в Україні у 2022–2024 роках становив 59,7 млрд грн, антикорупційний – 6,5 млрд гривень.

В умовах повномасштабної війни Портал «Дія» став однією з найбільш інноваційних платформ для доступу до електронних послуг, у 2024 році – досягнув планових показників щодо кількості послуг (209 із запланованих 210). Серед адміністративних послуг, якими у мобільному додатку користуються понад 18,5 млн осіб: цифрові ID-картки і закордонні паспорти, електронне водійське посвідчення, електронна послуга «Відновлення», перереєстрація авто, укладання шлюбу тощо.

Комплексна система захисту інформаційно-телекомунікаційної системи Порталу «Дія» та його мобільного додатка забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних документів з технічного захисту інформації.

Водночас не розроблено єдиної стратегії цифровізації в Україні. Цей процес на сьогодні регулюється двома стратегіями: Національною економічною стратегією на період до 2030 року, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2021 року № 179 «Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року» (далі – Національна економічна



стратегія) та Стратегією реформування державного управління України на 2022–2025 роки, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 липня 2021 року № 831-р «Деякі питання реформування державного управління України» (далі – Стратегія реформування державного управління), показники яких щодо цифровізації державного сервісу не повністю узгоджуються між собою, не актуалізовані та між собою за однаковими показниками не синхронізовані.

Недостатнє нормативно-правове та організаційне забезпечення цифровізації ускладнює узгодженість дій, а відсутність затверджених методик оцінки якості послуг не дають змогу належним чином відстежувати досягнутий прогрес та своєчасно реагувати на виклики.

Певні труднощі спричиняє й існування одразу двох різних реєстрів адміністративних послуг: на вебсайтах Мінцифри та Міністерства економіки України (далі – Мінекономіки), що може дезорієнтувати користувачів, які шукають актуальну та достовірну інформації про доступні послуги.

Система внутрішнього контролю потребує удосконалення в частині процесів документального оформлення господарських операцій. У періоді, що підлягав аудиту, ДП «ДІЯ» введено в експлуатацію 78 результатів модернізації Порталу «Дія» вартістю 113,3 млн грн із недотриманням вимог законодавчих та нормативних актів щодо документального оформлення. Невідповідність усунуено під час аудиту.

Підрозділ внутрішнього аудиту недоукомплектований – посада керівника цього підрозділу з часу його утворення (січень 2021 року) вакантна.

Усі рекомендації, надані Рахунковою палатою за результатами попереднього аудиту Мінцифри та ДП «ДІЯ», враховані та виконуються.

Згідно з рішенням Рахункової палати від 18 грудня 2024 р. № 57-1 «Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація» (далі – Рішення) Звіт про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація» (далі – Звіт), Рішення, а також план заходів реагування об'єкта контролю на Рішення надіслано Мінцифри (лист від 20.12.2024 № 04-4232) та ДП «ДІЯ» (лист від 20.12.2024 № 04-4231).

Про результати здійснення заходу державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту) поінформовано Верховну Раду України (лист від 20.12.2024 № 04-4230) та Кабінет Міністрів України (лист від 20.12.2024 № 04-4233).

З метою усунення недоліків, виявлених під час проведення аудиту, Рахункова палата надала Мінцифри шість, ДП «ДІЯ» одну рекомендацію, виконання яких підлягає контролю.

Відповідно до статті 36 Закону України «Про Рахункову палату» Мінцифри листом від 30.01.2025 № 1/04-2-1444, ДП «ДІЯ» листом від 09.01.2025 № 38/06 поінформували Рахункову палату про розгляд Звіту та Рішення і надали плани заходів з виконання наданих рекомендацій, які Мінцифри затвердило наказом від



28.01.2025 № Н11, ДП «ДІЯ» – наказом від 07.01.2025 № 20250107-1. Планами визначені зміст рекомендацій, заплановані заходи з їх виконання, дата впровадження рекомендацій та відповідальні особи.

Висновки, рекомендації та заходи, що мають бути вжиті для усунення виявлених недоліків, наведено в таблиці:

## **1. Висновки Рахункової палати:**

1.1. Загалом розвиток цифрового державного сервісу має позитивну динаміку.

Економічний та антикорупційний ефекти (59,7 та 6,5 млрд грн відповідно) від запровадження в Україні цифрових послуг постійно зростають.

Наявні експертні оцінки підтверджують захищеність державних інформаційних ресурсів та персональних даних на Порталі «Дія» від несанкціонованого доступу.

Атестати відповідності Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України засвідчують, що комплексна система захисту інформаційно-телекомунікаційної системи Порталу «Дія» та його мобільного додатка забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних документів з технічного захисту інформації.

Сертифікат Management Systems Evaluation Certification Body засвідчує, що система управління інформаційною безпекою ДП «ДІЯ» відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO/IEC 27001:2022.

Водночас нормативно-правове та організаційне забезпечення цифровізації державного сервісу потребують удосконалення та викладення стратегічних положень, які на сьогодні визначені в різних стратегіях, в єдиному документі.

Наявні дві стратегії, Національна економічна стратегія та Стратегія реформування державного управління, які передбачають питання цифровізації державного сервісу, що не актуалізовані та між собою за однаковими показниками не синхронізовані.

Відсутність систематизованих у єдиному стратегічному документі завдань та очікуваних результативних показників цифровізації державного сервісу, пріоритетності, терміну впровадження тощо створює ризик неефективного здійснення цього процесу загалом.

Для визначення економічного та антикорупційного ефектів були використані не власні, належним чином затверджені методики, а методики оцінки міжнародних експертів, механізм яких детально не розкритий. Це ускладнює моніторинг прогресу, надання відповідної оцінки та вжиття своєчасних заходів належного реагування.

Наявність на вебсайтах Мінекономіки та Мінцифри двох реєстрів адміністративних послуг, які мають однакову назву, але відрізняються за змістом, дезорієнтує користувачів під час пошуку доступної послуги та актуальної й достовірної інформації про неї.



1.2. Мета та завдання паспорта Бюджетної програми за змістом узгоджуються з метою та завданням, визначеними у стратегічних документах.

Найвні результативні показники також узгоджуються з відповідними показниками Стратегії реформування державного управління.

Результативний показник паспорта Бюджетної програми щодо переведення адміністративних послуг для громадян та бізнесу в онлайн-режим, однак, не узгоджується з рівнем 100 % до 2024 року, як це визначено Національною економічною стратегією, показник якої є нереалістичним і таким, що втратив свою актуальність.

1.3. У період аудиту (2022–2023 роки та I півріччя 2024 року) потреба для створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Порталу «Дія» визначена Мінцифри відповідно до нормативних актів, але неповною мірою забезпечена бюджетним фінансуванням. Водночас це не мало значного впливу на досягнення планових результативних показників завдяки отриманню міжнародної технічної допомоги.

ДП «ДІА» використано бюджетних коштів у період аудиту загалом 908,7 млн грн та за визначеними паспортом Бюджетної програми напрямами.

1.4. Визначені Мінцифри у період аудиту в паспорті Бюджетної програми планові показники доступу до державного сервісу та цифрової активності за незначними винятками досягнуті.

1.5. Будь-які результативні показники якості державного сервісу в паспорті Бюджетної програми відсутні.

Відсутність належним чином затвердженої методики та невизначення відповідних результативних показників оцінки якості та задоволеності користувачів унеможливають надійну оцінку ефективності наданих послуг та їх відповідності потребам громадян.

При цьому за розробленим Мінцифри механізмом оцінки (який не регламентований) рівень задоволеності користувачів мобільного додатка Порталу «Дія» становив 79 %, рівень задоволеності підтримкою – 90 %.

1.6. Система внутрішнього контролю потребує удосконалення в частині процесів документального оформлення господарських операцій.

У періоді аудиту ДП «ДІА» введено в експлуатацію 78 результатів модернізації Порталу «Дія» вартістю 113,3 млн грн із недотриманням вимог законодавчих та нормативних актів щодо документального оформлення. Невідповідність усунуено під час аудиту.

Підрозділ внутрішнього аудиту недоукомплектований. Посада керівника цього підрозділу з часу утворення (січень 2021 року) вакантна.

1.7. Усі рекомендації, надані Рахунковою палатою за результатами попереднього аудиту Мінцифри та ДП «ДІА», враховані та виконуються.

## **2. Рекомендації Рахункової палати**

### **2.1. Мінцифри:**

2.1.1. Розглянути питання розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу або викладення стратегічних положень, які на





сьогодні визначені в різних стратегіях, в єдиному документі (термін виконання – до 28.02.2025).

2.1.2. Ініціювати перед Мінекономіки видалення розміщеного на вебсайті органу Реєстру адміністративних послуг з метою приведення у відповідність із законодавчими актами (термін виконання – до 31.01.2025).

2.1.3. Спільно із зацікавленими органами розглянути питання розроблення та затвердження належним чином методики визначення економічного та антикорупційного ефектів від впровадження цифрових послуг (термін виконання – до 31.03.2025).

2.1.4. Визначити у паспорті Бюджетної програми результативні показники, що характеризують якість надання цифрових державних послуг (термін виконання – до 17.02.2025).

2.1.5. Удосконалити систему внутрішнього контролю в частині процесів документального оформлення господарських операцій (термін виконання – до 31.01.2025).

2.1.6. Забезпечити виконання рекомендацій Рахункової палати, наданих за результатами попереднього заходу державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту) (термін виконання – до 30.06.2025).

## **2.2. ДП «ДІЯ»:**

2.2.1. Розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом (термін виконання – до 28.02.2025).

## **3. Перелік запланованих об'єктами контролю заходів:**

**Мінцифри** листом від 30.01.2025 № 1/04-2-1444 надало затверджений наказом від 28.01.2025 № Н11 План заходів щодо виконання рішення Рахункової палати від 18 грудня 2024 року № 57-1 «Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація», у якому вказані заходи, строк їх виконання та відповідальні особи.

План заходів передбачає:

### щодо рекомендації 2.1.1:

Провести роботу щодо розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу, зокрема шляхом розробки проєкту Стратегії цифрового розвитку України до 2030 року (Digital Agenda for Ukraine 2030) (строк виконання – 15.12.2025);

### щодо рекомендації 2.1.2:

Опрацювати з Мінекономіки питання видалення розміщеного на власному вебсайті неактуального Реєстру адміністративних послуг (строк виконання – 31.01.2025);

### щодо рекомендації 2.1.3:

Провести формулювання цілей та завдань, збір даних та розробку індикаторів з метою створення матриці оцінки та аналізу даних відповідно до



застосованої методології для подальшого опрацювання проєкту методики визначення економічного та антикорупційного ефектів від впровадження цифрових послуг (строк виконання – 31.03.2025);

щодо рекомендації 2.1.4:

Провести оцінку та аналіз очікуваних результативних показників, що характеризують якість надання цифрових державних послуг, підготувати та, за результатами погодження Міністерством фінансів України, затвердити паспорт Бюджетної програми (строк виконання – 17.02.2025);

щодо рекомендації 2.1.5:

Державному підприємству «ДІА» здійснити: перегляд ідентифікованих ризиків у частині процесів документального оформлення господарських операцій, а також уточнити способи реагування, заходи контролю з управління ризиками та моніторингу їх результативності; внесення змін в облікову політику підприємства в частині уточнення механізму документального оформлення записів у бухгалтерському обліку (строк виконання – 20.02.2025);

щодо рекомендації 2.1.6:

Мінцифри рекомендовано ДП «ДІА» спільно із зацікавленими сторонами розглянути питання щодо розроблення та впровадження галузевої угоди у сфері комп'ютерних та інформаційних технологій.

Заплановано: розглянути на засіданні трудового колективу питання доцільності утворення репрезентативного суб'єкта профспілкової сторони ля представлення своїх інтересів під час ведення колективних переговорів та укладення угоди або провести заходи щодо поширення дії чинної у відповідній сфері трудових відносин галузевої (міжгалузевої) угоди, її окремих положень, за основним видом економічної діяльності ДП «ДІА» (строк виконання – 180 календарних днів після припинення або скасування воєнного стану/закінчення воєнного стану).

ДП «ДІА» листом від 09.01.2025 № 38/06 надало План заходів реагування об'єкта контролю на рішення Рахункової палати від 18 грудня 2024 року № 57-1 «Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація».

Планом заходів передбачено розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом (термін виконання – до 28.02.2025).

#### **4. Висновки щодо реалізованих об'єктом контролю заходів:**

Плани заходів Мінцифри та ДП «ДІА» передбачають виконання всіх рекомендацій, наданих Рахунковою палатою. Виконання наданих Рахунковою палатою рекомендацій розпочато.

Мінекономіки листом від 13.01.2025 № 61/05 поінформувало Рахункову палату, що відповідно до листа Комітету Верховної Ради України з питань бюджету від 26.12.2024 № 04-13/12-2024/293539 та доручення Прем'єр-



міністра України від 31.12.2024 № 41930/1/1-24 неактуальний Реєстр адміністративних послуг видалено з власного вебсайта.

Оцінивши надану Мінцифри та ДП «ДІЯ» інформацію та документи, що підтверджують виконання рекомендацій (пропозицій), Рахункова палата дійшла висновків, що:

- виконано у повному обсязі одну рекомендацію (зазначена в пункті 2.1.2), а саме Мінекономіки видалено розміщений на власному вебсайті Реєстр адміністративних послуг;

- розпочато виконання 5 рекомендацій;

- визначено особливі умови виконання однієї рекомендації

Статус виконання рекомендацій (пропозицій) детально оцінено у додатку до цього інформаційного повідомлення.

Рахункова палата контролюватиме виконання рекомендацій та інформуватиме суспільство про стан їх виконання.

Член Рахункової палати

Геннадій ПЛІС



Документ СЕД АСКОД, РАХУНКОВА ПАЛАТА  
04-37/22 від 10.02.2025 16:16  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000C19235003AF4DB00  
Підписувач Пліс Геннадій Володимирович  
Дійсний з 26.11.2024 0:00:00 по 25.11.2026 23:59:59

Додаток  
до інформаційного повідомлення  
про виконання рішення Рахункової  
палати від 18 грудня 2024 року № 57-1

**Оцінка впровадження рекомендацій (пропозицій)**

<b>№ з/п</b>	<b>Зміст рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Оцінка реалізації заходів у межах впровадження рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Зміст зауваження та/або пропозиції щодо впровадження рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Оціночний статус рекомендації (пропозиції)</b>
1	Міністерству цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) розглянути питання розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу або викладення стратегічних положень, які на сьогодні визначені в різних стратегіях, в єдиному документі	Планом заходів щодо виконання рішення Рахункової палати від 18 грудня 2024 року № 57-1 «Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація»» (далі – План заходів) передбачено до 15.12.2025 провести роботу щодо розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу, зокрема шляхом розробки проекту Стратегії цифрового розвитку України до 2030 року (Digital Agenda for Ukraine 2030)	-	Розпочато
2	Мінцифри ініціювати перед Міністерством економіки України (далі – Мінекономіки) видалення розміщеного на вебсайті органу Реєстру	Планом заходів передбачено до 31.01.2025 опрацювати з Мінекономіки питання видалення розміщеного на власному вебсайті неактуального Реєстру адміністративних послуг. Мінекономіки листом від 13.01.2025 № 61/05 поінформувало Рахункову палату, що	-	Виконано



№ з/п	Зміст рекомендації (пропозиції)	Оцінка реалізації заходів у межах впровадження рекомендації (пропозиції)	Зміст зауваження та/або пропозиції щодо впровадження рекомендації (пропозиції)	Оціночний статус рекомендації (пропозиції)
	адміністративних послуг з метою приведення у відповідність із законодавчими актами	відповідно до листа Комітету Верховної Ради України з питань бюджету від 26.12.2024 № 04-13/12-2024/293539 та доручення Прем'єр-міністра України від 31.12.2024 № 41930/1/1-24 неактуальний Реєстр адміністративних послуг видалено з власного вебсайта		
3	Мінцифри спільно із зацікавленими органами розглянути питання розроблення та затвердження належним чином методики визначення економічного та антикорупційного ефектів від впровадження цифрових послуг.	Планом заходів передбачено до 31.03.2025 провести формулювання цілей та завдань, збір даних та розробку індикаторів з метою створення матриці оцінки та аналізу даних відповідно до застосованої методології для подальшого опрацювання проекту методики визначення економічного та антикорупційного ефектів від впровадження цифрових послуг	-	Розпочато
4	Мінцифри визначати у паспорті бюджетної програми за КПКВК 2901030 «Електронне урядування» результативні показники, що характеризують якість надання цифрових державних послуг.	Планом заходів передбачено до 17.02.2025 провести оцінку та аналіз очікуваних результативних показників, що характеризують якість надання цифрових державних послуг, підготувати та, за результатами погодження Міністерством фінансів України, затвердити паспорт бюджетної програми за КПКВК 2901030 «Електронне урядування»	-	Розпочато
5	Мінцифри удосконалити систему внутрішнього контролю в частині процесів	Планом заходів передбачено до 20.02.2025 державному підприємству «ДІА» (далі – ДП «ДІА») здійснити:	-	Розпочато

№ з/п	Зміст рекомендації (пропозиції)	Оцінка реалізації заходів у межах впровадження рекомендації (пропозиції)	Зміст зауваження та/або пропозиції щодо впровадження рекомендації (пропозиції)	Оціночний статус рекомендації (пропозиції)
	документального оформлення господарських операцій	перегляд ідентифікованих ризиків у частині процесів документального оформлення господарських операцій, а також уточнити способи реагування, заходи контролю з управління ризиками та моніторингу їх результативності; внесення змін в облікову політику підприємства в частині уточнення механізму документального оформлення записів у бухгалтерському обліку		
6.	Мінцифри забезпечити виконання рекомендацій Рахункової палати, наданих за результатами попереднього заходу державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту)	Планом заходів ДП «ДІЯ» доручено розглянути на засіданні трудового колективу питання доцільності утворення репрезентативного суб'єкта профспілкової сторони для представлення своїх інтересів під час ведення колективних переговорів та укладення угоди або провести заходи щодо поширення дії чинної у відповідній сфері трудових відносин галузевої (міжгалузевої) угоди, її окремих положень, за основним видом економічної діяльності ДП «ДІЯ»	-	Не розпочато. Виконання рекомендації передбачено після 180 календарних днів після припинення або скасування воєнного стану/ закінчення воєнного стану
7.	ДП «ДІЯ» розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом.	Планом заходів ДП «ДІЯ» доручено до 28.02.2025 провести розробку індикаторів оцінки чинних цифрових державних сервісів шляхом визначення їх мети та завдань, аналізу методів збору даних та створення інструментів моніторингу, за результатами яких розробити та		Розпочато

<b>№ з/п</b>	<b>Зміст рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Оцінка реалізації заходів у межах впровадження рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Зміст зауваження та/або пропозиції щодо впровадження рекомендації (пропозиції)</b>	<b>Оціночний статус рекомендації (пропозиції)</b>
		затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом. ДП «ДІЯ» у Плані заходів реагування об'єкту контролю на рішення Рахункової палати від 18 грудня 2024 року № 57-1 «Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація» передбачило до 28.02.2025 розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом		