



# РАХУНКОВА ПАЛАТА

## РІШЕННЯ

18 грудня 2024 року

№ 57-1

Київ

### **Про розгляд Звіту про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація»**

Відповідно до статті 98 Конституції України, статей 7, 25, 26, 35 і 36 Закону України «Про Рахункову палату» розглянуто Звіт про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація».

За підсумками розгляду Рахункова палата

#### **ВСТАНОВИЛА:**

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 Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (далі – Портал «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 державного підприємства «ДІА» (далі – ДП «ДІА») 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 на період до 2030 року, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2021 року № 179 (далі – Національна економічна стратегія), та Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 липня 2021 року № 831-р (далі – 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 Міністерства економіки України та Міністерства цифрової трансформації України (далі – 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.

2. Мета та завдання паспорта бюджетної програми за КПКВК 2901030 «Електронне урядування» (далі – Бюджетна програма) за змістом узгоджуються з метою та завданням, визначеними у стратегічних документах.

Наявні 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.

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

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

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 %.

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 усунено під час аудиту.

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

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

З урахуванням викладеного Рахункова палата

## **ВИРІШИЛА:**

1. Звіт про результати аудиту відповідності на тему «Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація» (далі – Звіт) затвердити.

2. Рішення Рахункової палати та Звіт надіслати Верховній Раді України протягом 15 робочих днів з дня затвердження Звіту.

3. Відомості у формі рішення Рахункової палати надіслати Кабінетові Міністрів України.

4. Звіт і рішення Рахункової палати надіслати Міністерству цифрової трансформації України й рекомендувати:

розглянути питання розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу або викладення стратегічних положень, які сьогодні визначені в різних стратегіях, в єдиному документі (термін виконання – до 28.02.2025);

ініціювати перед Міністерством економіки України видалення розміщеного на вебсайті органу Реєстру адміністративних послуг з метою приведення у відповідність із законодавчими актами (термін виконання – до 31.01.2025);

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);

визначити у паспорті бюджетної програми за КПКВК 2901030 «Електронне урядування» результативні показники, що характеризують якість надання цифрових державних послуг (термін виконання – до 17.02.2025);

удосконалити систему внутрішнього контролю в частині процесів документального оформлення господарських операцій (термін виконання – до 31.01.2025);

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

5. Звіт і рішення Рахункової палати надіслати державному підприємству «ДІЯ» і рекомендувати розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом (термін виконання – до 28.02.2025).

6. Оприлюднити Звіт і рішення Рахункової палати на офіційному вебсайті Рахункової палати.

7. Членові Рахункової палати Геннадію Плісу забезпечити надсилання до Верховної Ради України інформації про стан виконання об'єктами контролю рішення Рахункової палати протягом 45 днів із дня отримання інформації від об'єктів контролю.

8. Контроль за виконанням цього рішення покласти на члена Рахункової палати Геннадія Пліса.

**Голова**

**Ольга ПІЩАНСЬКА**