

Звіт
про результати аудиту відповідності на тему
«Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація»



Відповідальний:
Член Рахункової палати
Геннадій Пліс

ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО	3
СПИСОК СКОРОЧЕНЬ	4
ВИСНОВКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АУДИТУ	5
РЕЗЮМЕ	7
I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ	10
2. ЯКОЮ МІРОЮ МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНІ ПОКАЗНИКИ ПАСПОРТА БЮДЖЕТНОЇ ПРОГРАМИ ЩОДО ЦИФРОВІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ УЗГОДЖЕНІ ІЗ СТРАТЕГІЧНИМИ ДОКУМЕНТАМИ	15
3. ЯКОЮ МІРОЮ ПОТРЕБА ДЛЯ ВИКОНАННЯ ЗАХОДІВ З ЦИФРОВІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ БУЛА ЗАБЕЗПЕЧЕНА ФІНАНСУВАННЯМ	16
4. ЯКОЮ МІРОЮ ДОСЯГНУТО ПЛАНОВИХ ПОКАЗНИКІВ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ ТА ЦИФРОВОЇ АКТИВНОСТІ	17
5. ЯКОЮ МІРОЮ ДОСЯГНУТО ПЛАНОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ	19
6. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ	21
7. СТАН ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ РАХУНКОВОЇ ПАЛАТИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПОПЕРЕДНЬОГО АУДИТУ	23
ВИСНОВКИ:	24
ВІДПОВІДІ ОБ'ЄКТІВ КОНТРОЛЮ.....	26
РЕКОМЕНДАЦІЇ	26

ВСТУПНЕ СЛОВО

Метою державного сервісу з надання адміністративних послуг є забезпечення зручного, швидкого та якісного вирішення питань, необхідних для реалізації громадянами своїх конституційних прав та свобод. З початком повномасштабного вторгнення РФ в Україну доступність державного сервісу набула особливої актуальності.

Регулярні тривоги, ракетні небезпеки, пандемії, виїзд близько 11 млн українців за кордон на сьогодні практично унеможливили отримання державних послуг традиційним шляхом.

Водночас цифровізація стає ключовим фактором розвитку економіки України, забезпечує доступ до державних сервісів та залишається єдиним каналом зв'язку українців, які перебувають за кордоном, з державою.

Особливу роль у цифровізації відіграє Портал «Дія», що вже сьогодні надає доступ до більш ніж 200 державних сервісів, якими користуються понад 20 млн українців.

Зважаючи на важливість надання саме оцифрованих адміністративних послуг, насамперед через дистанційність, доступність та зручність, державою тільки протягом

останніх трьох років виділено близько 1 млрд грн для подальшої цифровізації державного сервісу.

Враховуючи стратегічне значення Порталу «Дія» для економіки держави та зміцнення довіри громадян, вкрай актуальним постає питання оцінки поточного стану цифровізації державного сервісу, виявлення його сильних та слабких сторін, а також можливостей для покращення.

Висловлюємо щире подяку керівництву Міністерства цифрової трансформації України та державного підприємства «ДІА» за сприяння у проведенні аудиту. Окрему вдячність адресуємо Кетрін Сіггерут, Джозефу Крістоффу та Айлін Реган Ларенс з Центру досконалості аудиту (САЕ) Офісу урядової підзвітності США (GAO) та проекту «Продовження Програми підтримки управління державними фінансами в Україні (EU4PFM)» під керівництвом Інгуни Судраба за надану методологічну підтримку та навчання.

З повагою

Член Рахункової палати

Геннадій ПЛІС

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

Бюджетний кодекс	Бюджетний кодекс України від 08 липня 2010 року № 2456-VI
Бюджетна програма	Бюджетна програма за КПКВК 2901030 «Електронне урядування»
ДСК	Для службового користування
ДП «ДІА»	Державне підприємство «ДІА»
Держбюджет	Державний бюджет України
Держспецзв'язку	Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України
Закон про захист інформації	Закон України від 05 липня 1994 року № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»
Закон про адміністративні послуги	Закон України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги»
Закон про особливості надання публічних послуг	Закон України від 15 липня 2021 року № 1689-IX «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»
Закон про бухгалтерський облік	Закон України від 16 липня 1999 року № 996 «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»
Загальні вимоги до визначення результативних показників	Загальні вимоги до визначення результативних показників бюджетних програм, затверджені наказом Міністерства фінансів України від 10 грудня 2010 року № 1536 «Про результативні показники бюджетної програми», зареєстровані у Міністерстві юстиції України 27 грудня 2010 року за № 1353/18648
Мінцифри	Міністерство цифрової трансформації України
Мінекономіки	Міністерство економіки України
Національна економічна стратегія	Національна економічна стратегія на період до 2030 року, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2021 року № 179
ОЕСР	Організація економічного співробітництва та розвитку
Положення про Мінцифри	Постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації»
Постанова № 123	Постанова Кабінету Міністрів України від 05 лютого 2020 року № 123 Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації
Порядок використання коштів	Постанова Кабінету Міністрів України від 14 березня 2012 року № 236 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті за програмою «Електронне урядування»
Положення про Портал «Дія»	Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137
Портал «Дія»	Єдиний державний вебпортал електронних послуг
Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку	Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку, затверджене наказом Міністерства фінансів України 24.05.1995 року № 88
Стратегія реформування державного управління	Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 липня 2021 року № 831-р
СУІБ	Система управління інформаційною безпекою
Фонд Східна Європа	Українська благодійна неприбуткова організація «Фонд Східна Європа»
EGAP	Програма «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що фінансується Швейцарією і виконується Фондом Східна Європа

ВИСНОВКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АУДИТУ

ЗВІТ ПРО РЕЗУЛЬТАТИ АУДИТУ ВІДПОВІДНОСТІ НА ТЕМУ «РОЗВИТОК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ ЦИФРОВІЗАЦІЯ» буде надіслано Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, Мінцифри та ДП «ДІА».

Застосовані стандарти аудиту

Аудит проведено згідно з Методологією проведення аудиту відповідності, затвердженою рішенням Рахункової палати від 06 червня 2023 року № 12–3, що ґрунтується на Міжнародних стандартах вищих органів аудиту (ISSAI 100 «Фундаментальні принципи аудиту державного сектору» та ISSAI 400 «Принципи аудиту відповідності»). Результати аудиту дають підстави висловити обґрунтовану впевненість.

Мета аудиту: оцінка діяльності Мінцифри та ДП «ДІА» у 2022–2023 роках і I півріччі 2024 року з цифровізації державного сервісу.

Предмет аудиту: діяльність Мінцифри та ДП «ДІА» з цифровізації державного сервісу.

Період аудиту: 2022–2023 роки та I півріччя 2024 року.

Об’єкти контролю: Мінцифри та ДП «ДІА».

Обмеження: відсутні.

Питання та критерії аудиту

<p>Якою мірою мета, завдання та результативні показники паспорта Бюджетної програми узгоджені із стратегічними документами</p>	<p>Мета, визначена в паспорті Бюджетної програми, відповідає меті, визначеній у стратегічних документах</p> <p>Результативні показники Бюджетної програми визначають результат її виконання, характеризують хід реалізації, ступінь досягнення цілей державної політики, досягнення мети Бюджетної програми, висвітлюють обсяг і якість надання публічних послуг</p>
<p>Якою мірою потреба для виконання заходів з цифровізації державного сервісу забезпечена фінансуванням</p>	<p>Фінансування забезпечувало виконання заходів з цифровізації державного сервісу в повному обсязі</p> <p>Потреба та напрями спрямування коштів для виконання заходів з цифровізації державного сервісу визначені відповідно до нормативно-правових актів</p> <p>Використання коштів здійснювалось згідно з напрямками паспорта Бюджетної програми</p>

<p>Якою мірою досягнуто планові показники розвитку доступу до державного сервісу та цифрової активності</p>	<p>Планові показники 2022–2024 років щодо кількості послуг, які доступні на Порталі «Дія», досягнуто</p> <p>Планові показники 2022–2024 років щодо кількості користувачів на Порталі «Дія» досягнуто</p> <p>Планові показники 2022–2024 років щодо кількості нових користувачів на Порталі «Дія» досягнуто</p>
<p>Якою мірою досягнуто планові показники покращення якості державного сервісу</p>	<p>Планові показники 2022–2024 щодо рівня задоволеності громадян електронними послугами досягнуто</p> <p>Планові показники 2022–2024 щодо рівня задоволеності підтримкою користувачів електронних послуг на Порталі «Дія» досягнуто</p>

Використані методи аудиту

<p>Аналітичні процедури: узагальнення, систематизація, аналіз та порівняння нормативних, організаційно-розпорядчих документів, внутрішніх правил, процедур та процесів об'єктів контролю</p>	<p>Отримання впевненості у повноті врегулювання нормативними, організаційно-розпорядчими документами процесів цифровізації державного сервісу</p>
<p>Аналітичні процедури: аналіз стану організації роботи об'єктів контролю щодо здійснення цифровізації державного сервісу</p>	<p>Оцінка можливості державного органу забезпечити процес здійснення цифровізації державного сервісу</p>
<p>Запит: проведення опитувань (анкетування) та інтерв'ю, отримання пояснень посадових осіб</p>	<p>Отримання підтвердження інформації, відображеної в облікових регістрах та звітній документації</p>
<p>Аналітичні процедури, інспектування: аналітичні розрахунки, порівняння, фактична і документальна перевірка, підтвердження, спостереження, перевірка механічної точності</p>	<p>Отримання додаткової впевненості щодо процесів здійснення цифровізації державного сервісу, введення в експлуатацію програмних продуктів, досягнення планових результативних показників, достовірності зібраних під час контрольного заходу доказів</p>

РЕЗЮМЕ

Важливу роль у цифровізації державного сервісу відіграє Портал «Дія».

Власником Порталу «Дія» є держава в особі Мінцифри, технічним адміністратором – ДП «ДІА». Мобільний додаток Порталу «Дія» є його складовою та доповненням для мобільних пристроїв.

Цей аудит проведено з метою оцінки цифровізації державного сервісу у 2022–2023 роках та I півріччі 2024 року в частині діяльності Мінцифри та ДП «ДІА».

За рейтингом Online services Index, міжнародного дослідження E-Government Development Index, що оцінює 193 країни світу та розробляється Організацією Об'єднаних Націй, Україна займає 5 місце за рівнем розвитку цифрових державних послуг.

За інформацією Фонду Східна Європа позитивний економічний та антикорупційний вплив цифрових послуг завдяки прозорим і доступним державним онлайн-сервісам підтверджений зовнішніми експертами¹. Результати оцінки засвідчили, що антикорупційний ефект за 2021–2024 роки від впровадження цифрових послуг в Україні становив 6,5 млрд грн, економічний – 59,7 млрд грн.

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

Атестати відповідності Держспецзв'язку 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 «ДІА» відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO/IEC 27001:2022.

Процес цифровізації адміністративних послуг одночасно регулюється Національною економічною стратегією, яка містить відповідні завдання, та Стратегією реформування державного управління, що містить кількісні показники цифровізації адміністративних послуг до кінця 2025 року.

Аудит засвідчив, що мета та завдання паспорта Бюджетної програми щодо цифровізації державного сервісу за змістом узгоджуються з метою та завданням, визначеними у стратегічних документах. Наявні результативні показники паспорта Бюджетної програми також узгоджуються з відповідними показниками Стратегії реформування державного управління.

¹ За результатами дослідження на тему «Оцінка економічного та антикорупційного впливу від запровадження цифрових послуг», проведеного зовнішнім консультантом Світового банку в сфері аналізу даних та кібербезпеки у межах Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» EGAP.

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

На сьогодні на Порталі «Дія» доступні: цифрові ID-картки і закордонні паспорти, електронне водійське посвідчення, електронна послуга «Відновлення» (українці, чий дім постраждав через бойові дії, можуть подати заяву і отримати грошову компенсацію на ремонт), перереєстрація авто онлайн, шлюб онлайн тощо.

У період аудиту потреба Мінцифри для створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Порталу «Дія» визначена 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.

Поряд з цим аудитом встановлено низку некритичних невідповідностей та недоліків:

відсутність єдиного стратегічного документа цифровізації державного сервісу; наявність неузгоджених між собою Національної економічної стратегії та Стратегії реформування державного управління (за термінами цифровізації адміністративних послуг);

передбачені Національною економічною стратегією завдання щодо переведення 100 % адміністративних послуг в онлайн-режим до 2024 року є нереалістичними та втратили свою актуальність;

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;

відсутність у Мінцифри належним чином затвердженої методики оцінки ефекту від впровадження цифрових послуг (економічного та антикорупційного);

відсутність у Мінцифри та ДП «ДІЯ» методики оцінки якості та задоволеності користувачів від використання цифрових державних сервісів;

невизначення у паспорті Бюджетної програми Мінцифри результативних показників, що характеризують якість надання цифрових державних послуг;

впровадження на Порталі «Дія» нематеріальних активів вартістю 113,3 млн грн з недотриманням вимог нормативно-правових актів щодо документального оформлення (усунено під час аудиту);

система внутрішнього контролю процесів документального оформлення господарських операцій потребує удосконалення.

Для усунення невідповідностей та удосконалення процесу цифровізації державного сервісу об'єктам контролю надано рекомендації, зокрема:

розглянути питання розроблення єдиної стратегії впровадження цифрового державного сервісу або викладення стратегічних положень, які сьогодні визначені в різних стратегіях, в єдиному документі;

ініціювати перед Мінекономіки видалення розміщеного на вебсайті органу Реєстру адміністративних послуг з метою приведення у відповідність до законодавчих актів;

спільно із зацікавленими органами розглянути питання розроблення та затвердження належним чином методики визначення економічного та антикорупційного ефекту від впровадження цифрових послуг;

розробити та затвердити методику оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом;

визначати у паспорті Бюджетної програми результативні показники, що характеризують якість надання цифрових державних послуг;

удосконалити систему внутрішнього контролю в частині процесів документального оформлення господарських операцій.

Результати аудиту

I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ

Розвиток цифрового державного сервісу загалом має позитивну динаміку.

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

Указом Президента України² зобов'язано Уряд вжити заходів щодо створення єдиного державного вебпорталу електронних послуг, поряд з іншим, – з метою запобігання корупції.

Затверджена методика визначення економічного та антикорупційного ефектів від впровадження цифрових послуг, однак, відсутня.

Водночас аудитом встановлено, що Фонд Східна Європа оцінив економічний та антикорупційний ефекти від запровадження в Україні цифрових послуг. Про результати Мінцифри поінформовано³.

У 2022 році розрахунок економічного ефекту, як наслідок зниження адміністративного тиску, здійснювався згідно з рекомендаціями ОЕСР за допомогою адаптованої методики Standard Cost Model. У 2023–2024 роках використовувалася методологія, яка ґрунтується на мультиваріативній лінійній регресії та методі «різниці у відмінностях», що дає змогу хоч і наближену, але прийнятну оцінку впливу.

Тобто у різні роки застосовувалися неоднакові підходи оцінки економічного та антикорупційного ефектів. Розроблення та затвердження уніфікованої методики забезпечить верифікацію інформації, сприятиме належному моніторингу прогресу цифровізації державного сервісу, надання відповідної оцінки та вжиття своєчасних заходів відповідного реагування.

Результати оцінки запровадження цифрових послуг в Україні наведено на діаграмі 1.

Економічний та антикорупційний ефекти (59,7 та 6,5 млрд грн відповідно) вимірювалися квазіекспериментальними методами, які мають економетричний характер та уможливають оцінку потенційного ефекту саме від впровадження змін на основі даних про динаміку між різними групами (онлайн і офлайн).

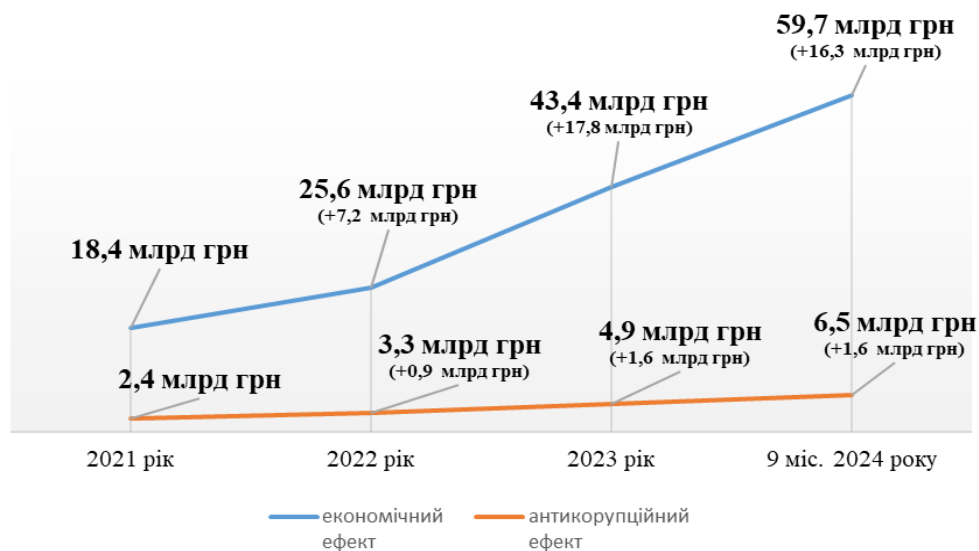
Аналіз зазначеної оцінки свідчить про неможливість оцінки точності розрахункових даних, оскільки в дослідженні надано лише загальну інформацію про застосовані математичні методи без зазначення вхідних числових значень та порядку розрахунку показників.

² Частина п'ята статті 1 Указу Президента України від 29 липня 2019 року № 558/2019.

³ Листи Фонду Східна Європа від 12.05.2022 № 49/1 та від 16.10.2024 № 593/1 до Мінцифри.

Таким чином, для визначення економічного та антикорупційного ефектів 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.

Діаграма 1. Економічний та антикорупційний ефекти від запровадження цифрових послуг (з накопиченням)



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

Атестати відповідності Держспецзв'язку 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.

Законом про захист інформації⁴ визначено, що державні інформаційні ресурси або інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, повинні оброблятися в системі із застосуванням комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю.

Підтвердження відповідності комплексної системи захисту інформації здійснюється за результатами державної експертизи, яка проводиться з урахуванням галузевих вимог та норм інформаційної безпеки у порядку, встановленому законодавством.

⁴ Частина друга статті 8 Закону про захист інформації.

Одним з основних завдань⁵ Порталу «Дія» є забезпечення захисту даних (зокрема, персональних) від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації.

Комплексна система захисту інформації інформаційно-телекомунікаційних систем, технічним адміністратором яких є ДП «ДІА», підтверджена двома атестатами відповідності⁶, які 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.

Крім того, у липні 2023 року Держспецзв'язку здійснено оцінку стану захищеності щодо вразливості державних інформаційних ресурсів в інформаційних електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах ДП «ДІА», за результатами якої складено акт⁷.

Як наслідок, у вересні 2024 року ДП «ДІА» повідомило⁸ Держспецзв'язку про внесення відповідних коригуючих змін і доповнень до відповідних документів СУІБ та опрацювання відповідних технічних заходів з урахуванням наданих за результатами оцінки рекомендацій.

За результатами аудиту, проведеного міжнародною акредитаційною організацією Management Systems Evaluation Certification Body, за кошти міжнародної технічної допомоги, у травні 2024 року ДП «ДІА» отримано сертифікат⁹, який засвідчує, що СУІБ ДП «ДІА» відповідає вимогам стандарту ISO/IEC 27001:2022.

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

Наявні дві стратегії, 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.

⁵ Підпункт 22 пункту 5 Положення про Портал «Дія».

⁶ Атестати відповідності від 10.06.2021 № 23064 (Портал «Дія») та від 22.09.2022 № 22028 (мобільний додаток Порталу «Дія») видані товариством з обмеженою відповідальністю Науково-дослідний інститут «Автопром», який має відповідну ліцензію Держспецзв'язку.

⁷ Акт оцінки стану захищеності державних інформаційних ресурсів в інформаційних електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах ДП «ДІА» від 23.07.2023 № 64/04/02-233 ДСК.

⁸ Лист ДП «ДІА» від 27.09.2024 № 6246/13-08 до Держспецзв'язку.

⁹ Сертифікат від 08.05.2024 № C2379-ISMS859-05-24 виданий міжнародною акредитаційною організацією Management Systems Evaluation Certification Body.

Правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг визначені Законом про адміністративні послуги.

Так, цим Законом визначено¹⁰, що послуги в електронній формі надаються з використанням Порталу «Дія», у тому числі через інтегровані інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Правові засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг визначені Законом про особливості надання публічних послуг¹¹.

Прикінцевими положеннями Закону про особливості надання публічних послуг¹² Кабінетові Міністрів України доручено у тримісячний строк з дня опублікування цього Закону затвердити план заходів щодо переведення публічних послуг в електронну форму.

Зазначений план затверджений¹³ Урядом через майже півтора року від визначеного терміну.

Планом передбачалися міністерствам та іншим центральним органами виконавчої влади завдання та індикатори їх виконання щодо переведення публічних послуг в електронну форму. Узагальнена інформація про виконання цього плану Мінцифри щокварталу надавалась Кабінетові Міністрів України¹⁴.

Процес цифровізації адміністративних послуг одночасно регулюється Національною економічною стратегією, яка містить відповідні завдання, та Стратегією реформування державного управління, що містить кількісні показники цифровізації адміністративних послуг до кінця 2025 року. Зазначені документи з 2022 року до вимог сьогодення не актуалізовані та між собою за однаковими показниками не синхронізовані.

Так, наприклад, Стратегія реформування державного управління передбачає у 2022 році – 130, 2023 році – 150, 2024 році – 200 електронних публічних послуг, надання яких має бути доступним на Порталі «Дія». Національна економічна стратегія передбачає переведення 100 % адміністративних послуг в онлайн-режим до 2024 року, що є нереалістичним. Тому Мінцифри керується показниками Стратегії реформування державного управління.

¹⁰ Стаття 9 Закону про адміністративні послуги.

¹¹ Частина четверта статті 14 Закону про особливості надання публічних послуг у редакції від 15 липня 2021 року № 1689-ІХ.

¹² Частина четверта статті 14 Закону про особливості надання публічних послуг у редакції від 15 липня 2021 року № 1689-ІХ.

¹³ План заходів на 2023 рік щодо переведення публічних послуг в електронну форму, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2022 р. № 1191-р.

¹⁴ Пункт 3 розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2022 р. № 1191-р.

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.

Указом Президента України¹⁵ в липні 2019 року Кабінету Міністрів України доручено вжити заходів щодо створення єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

Кабінет Міністрів України у грудні 2019 року затвердив Положення про Портал «Дія», власником (держателем) якого є держава в особі Мінцифри, технічним адміністратором – ДП «ДІА», що належить до сфери управління Мінцифри.

Згідно із Положенням про Портал «Дія» ведення Реєстру адміністративних послуг покладено на Мінцифри. Доступ до публічної інформації у вигляді відкритих даних Реєстру адміністративних послуг надається через Портал «Дія» через програмний засіб «Гід з державних послуг» (<https://guide.dia.gov.ua>)¹⁶. Станом на 05.11.2024 реєстр містить 2161 послугу. Цей реєстр є єдиною базою даних про адміністративні послуги, яка формується з метою обліку послуг та надання інформації про них. Для обробки відомостей про адміністративні послуги засобами Порталу «Дія» найменування послуг кодуються за встановленим Мінцифри порядком. Суб'єкти розгляду звернень та органи, що утворюють центри надання адміністративних послуг, зобов'язані використовувати це кодування при документуванні процедур надання послуг¹⁷.

Разом з тим на вебсайті Мінекономіки (<https://me.gov.ua>) також розміщено інший (неактуальний та застарілий) Реєстр адміністративних послуг, який містить інформацію не про 2161 послугу, а про 1229. Останнє редагування цього реєстру було здійснено більше ніж 5 років тому (06.11.2019).

Таким чином, неактуальний Реєстр адміністративних послуг на сайті Мінекономіки є відмінним за наповненням від актуального Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на вебсайті Мінцифри. Причиною цього стало недотримання Мінекономіки нормативних актів¹⁸ щодо формування та ведення Реєстру адміністративних послуг.

¹⁵ Частина п'ята статті 1 Указу Президента України від 29 липня 2019 року № 558/2019.

¹⁶ Пункт 26 Положення про Портал «Дія».

¹⁷ Пункт 15 Положення про Портал «Дія».

¹⁸ Пункт 26 Положення про Портал «Дія».

2. ЯКОЮ МІРОЮ МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНІ ПОКАЗНИКИ ПАСПОРТА БЮДЖЕТНОЇ ПРОГРАМИ УЗГОДЖЕНІ ІЗ СТРАТЕГІЧНИМИ ДОКУМЕНТАМИ

Мета та завдання паспорта Бюджетної програми 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.

Загальними вимогами до визначення результативних показників¹⁹ визначено, що результативні показники Бюджетної програми – це кількісні та якісні показники, які визначають ступінь досягнення цілей державної політики у відповідній сфері діяльності.

Національна економічна стратегія передбачає переведення 100 % адміністративних послуг для громадян та бізнесу в онлайн-режим до 2024 року. Для цього визначено 8 завдань, серед яких 4 стосуються цифровізації.

Стратегія реформування державного управління визначає кількість електронних публічних послуг, надання яких має бути доступним на Порталі «Дія» на кінець 2022 року – 130, 2023 року – 150, 2024 року – 200.

Аудит встановив, що такий результативний показник паспорта Бюджетної програми, як доступність електронних послуг (130 – у 2022 році, 170 – у 2023 році, 210 – у 2024 році), узгоджується із Стратегією реформування державного управління, планами Мінцифри та стратегічним планом розвитку ДП «ДІА».

При цьому результативні показники паспорта Бюджетної програми не узгоджуються з термінами переведення 100 % адміністративних послуг для громадян та бізнесу в онлайн-режим до 2024 року, як це визначено Національною економічною стратегією, показник якої є нереалістичним і таким, що втратив свою актуальність.

Так, на кінець 2023 року було переведено в онлайн-режим 170 адміністративних послуг, як передбачено Стратегією реформування державного управління. Водночас Реєстр адміністративних послуг містить інформацію про 2161 послугу, що в 12 разів більше, ніж можливо досягнути наявними у Мінцифри та ДП «ДІА» фінансовими та трудовими ресурсами.

Саме тому Стратегія реформування державного управління, прийнята на три місяці пізніше Національної економічної стратегії, актуалізувала показник доступності послуг на Порталі «Дія». Однак у Національній економічній стратегії попередньо визначений показник не змінений.

¹⁹ Пункт 3 Загальних вимог до визначення результативних показників.

3. ЯКОЮ МІРОЮ ПОТРЕБА ДЛЯ ВИКОНАННЯ ЗАХОДІВ З ЦИФРОВІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ БУЛА ЗАБЕЗПЕЧЕНА ФІНАНСУВАННЯМ

У період аудиту 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.

Обсяг коштів та напрями їх використання для цифровізації державного сервісу регулюються паспортом Бюджетною програмою.

Головним розпорядником бюджетних коштів за цією програмою є Мінцифри, одержувачем – ДП «ДІЯ».

Мінцифри в межах Бюджетної програми щорічно визначає потребу у коштах для створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Порталу «Дія».

Інформація щодо потреби у бюджетних коштах та стан її забезпечення в 2022–2024 роках наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

Потреба у бюджетних коштах і стан її забезпечення

тис. грн

Період	Бюджетний запит	Бюджетні асигнування	Видатки
2022	358 998,0	390 855,8	390 017,5
2023	775 860,4	345 295,3	344 683,9
2024	581 239,5	628 412,8	174 035,8*
Разом	1 716 097,9	1 364 563,9	908 737,2

*За I півріччя 2024 року

Отже, за Бюджетною програмою у 2022–2024 роках для створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Порталу «Дія» потреба у бюджетних коштах становила 1 716,1 млн грн. У той же час встановлені бюджетні асигнування становили лише 1 364,6 млн грн (79,5 % потреби).

Недостатність бюджетних коштів компенсувалась міжнародною технічною допомогою. Так, у межах проектів міжнародної технічної допомоги Фонд Східна Європа надав Мінцифри програмне забезпечення для Порталу «Дія» та криптографічне обладнання у 2022 році вартістю 32,6 млн грн, у 2023 році – 88,1 млн грн.

За період аудиту ДП «ДІЯ» фактично використано 908,7 млн грн. За результатами проведеного аналізу підтверджено їх витрату у відповідності із напрямками Бюджетної програми.

4. ЯКОЮ МІРОЮ ДОСЯГНУТО ПЛАНОВИХ ПОКАЗНИКІВ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ ТА ЦИФРОВОЇ АКТИВНОСТІ

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

На 2022–2024 роки Мінцифри у паспорті Бюджетної програми визначало результативні показники кількості: послуг, які доступні на Порталі «Дія»; користувачів мобільного додатка Порталу «Дія»; користувачів Порталу «Дія»; нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія».

Стан досягнення результативного показника «Кількість послуг, які доступні на Порталі «Дія»» за період аудиту наведено у таблиці 2.

Таблиця 2

Стан досягнення результативного показника
«Кількість послуг, які доступні на Порталі «Дія»»

Показник	Звітний рік	Затверджено у паспорті Бюджетної програми	Фактичні результативні показники	Відхилення	
				од.	%
Кількість послуг, які доступні на Порталі «Дія», од.	2022	130	146	16	+12,3
	2023	170	182	12	+7,1
	2024	210	209*	x	x

*станом на 01.11.2024

Планові показники щодо кількості послуг, які доступні на Порталі «Дія» фізичним та юридичним особам у 2022–2023 роках досягнуті та перевиконані (7 %). Із 210 запланованих на 2024 рік послуг Мінцифри станом на листопад 2024 року запровадило 209.

Результативні показники щодо кількості послуг, які доступні на мобільному додатку Порталі «Дія», відсутні.

Стан досягнення результативного показника «Кількість користувачів Порталу «Дія»» за період аудиту наведено у таблиці 3.

Стан досягнення результативного показника
«Кількість користувачів Порталу «Дія»

Показник	Звітний рік	Затверджені у паспорті Бюджетної програми	Фактичні результативні показники	Відхилення	
				од.	%
Кількість користувачів Порталу «Дія», тис. осіб	2022	13 000	22 091	9 091	+69,9
	2023	24 180	24 363	183	+0,8
	2024	26 600	*	-	-

* станом на 01.11.2024 відсутні фактичні показники досягнення за 2024 рік.

Плановий показник «Кількість користувачів Порталу «Дія» (13 000 тис. осіб) у 2022 році перевиконаний майже вдвічі та становив 22 091 тис. осіб, у 2023 році (24180 тис. осіб) – перевиконаний (Порталом «Дія» скористалося на 183 тис. осіб більше).

Стан досягнення результативного показника «Кількість користувачів мобільного додатка Порталу «Дія» за період аудиту наведено у таблиці 4.

Стан досягнення результативного показника
«Кількість користувачів мобільного додатка Порталу «Дія»

Показник	Звітний рік	Затверджено у паспорті Бюджетної програми	Фактичні результативні показники	Відхилення	
				од.	%
Кількість користувачів мобільного додатка Порталу «Дія», тис. осіб	2022	18 000	18 560	560	+3,1
	2023	20 000	19 921	-79	-0,4
	2024	21 500	*	-	-

* станом на 01.11.2024 відсутні фактичні показники досягнення за 2024 рік.

Плановий показник 2022 року щодо кількості користувачів мобільного додатка Порталу «Дія» (18 000 тис. осіб) досягнутий.

Водночас плановий показник 2023 року виконано менше на 79 тис. осіб від запланованого.

Невиконання у 2023 році планового показника пов'язано із наближенням кількості користувачів системи до фактичної кількості абонентів мобільного зв'язку, які користуються смартфонами у вікових категоріях громадян, на яких розраховано послуги системи, та нестабільним станом територіального покриття зв'язку.

Стан досягнення результативного показника «Кількість нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія» за період аудиту наведено у таблиці 5.

Таблиця 5

Стан досягнення результативного показника
«Кількість нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія»

Показник	Звітний рік	Затверджені у паспорті Бюджетної програми	Фактичні результативні показники	Відхилення	
				од.	%
Кількість нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія», тис. осіб	2022	5 000	5 560	560	+11,2
	2023	1 500	1 360,8	-139,2	-9,3
	2024	1 500	*	-	-

* станом на 01.11.2024 відсутні фактичні показники досягнення за 2024 рік.

Загальна кількість нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія» у 2022 році становила 5 560 тис. осіб, що більше планового показника (5 000 тис. осіб) на 11,2%. За результатами 2023 року визначеного показника (1 500 тис. осіб) не досягнуто на 139,2 тис. осіб (9,3 %).

Слід також зазначити, що у листопаді 2023 року²⁰ внесено зміни до паспорта Бюджетної програми на 2023 рік у частині планової кількості нових користувачів мобільного додатка Порталу «Дія», зменшивши її з 2 000 тис. осіб до 1 500 тис. осіб. За умови залишення планового показника на 2023 рік без коригування невиконання планового показника становило б 639,2 тис осіб, або 26,9 %.

Результативні показники щодо нових користувачів Порталу «Дія» відсутні.

5. ЯКОЮ МІРОЮ ДОСЯГНУТО ПЛАНОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ

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 %.

²⁰ Наказ Мінцифри від 09.11.2023 року № Н140.

Загальними вимогами до визначення результативних показників²¹ визначено, що результативні показники Бюджетної програми – це кількісні та якісні показники, які характеризують хід її реалізації та висвітлюють обсяг і якість надання публічних послуг.

Загальними вимогами до визначення результативних показників²² також визначено, що показники якості характеризують рівень задоволення користувачів публічних послуг відповідно до їх призначення.

Стратегією реформування державного управління визначений базовий показник задоволеності громадян якістю надання адміністративних та інших публічних послуг, що надаються в електронній формі на 2022–2023 роки на рівні 50 %, на кінець 2024 року – 80 %.

Зазначений показник якості та будь-які інші у паспорті Бюджетної програми відсутні. Затверджені методики визначення показників також відсутні.

Водночас у грудні 2022 року Мінцифри запроваджено стандартизовану форму для оцінки якості, що застосовується в мобільному додатку Порталу «Дія». Така форма однакова для всіх послуг та сервісів, однак може відрізнитись тільки наповненням залежно від специфіки послуги. Упровадження єдиного підходу до збору зворотного зв'язку в мобільному додатку на базі міжнародної методології вимірювання дає можливість вирахувати показники лояльності та задоволеності користувачів загалом до продуктів Порталу «Дія».

Так, за розробленим Мінцифри механізмом оцінки (який не регламентований), показники мобільного додатка Порталу «Дія» на 10.10.2024 становлять:

кількість оцінок за послугами та сервісами Порталу «Дія» – 6 275 394 од.;
середньозважена оцінка застосунку – 4,04 бала з 5;
рівень задоволеності користувачів (Customer Satisfaction Score) – 79,13 %;
рівень лояльності користувачів (Net Promoter Score) – 64,5 %.

На відміну від мобільного додатка на Порталі «Дія» не реалізовано механізму відслідковування показників оцінки якості загалом для всіх послуг через нерозроблення стандартизованого опитувальника.

ДП «ДІЯ» також за допомогою користувачів оцінює зворотний зв'язок власної підтримки. Взаємодія з операторами підтримки Порталу «Дія» відбувається через декілька каналів, включаючи форму зворотного зв'язку безпосередньо на Порталі «Дія» у розділі «Поширені запитання». Також у мобільному додатку Порталу «Дія» запущений сервіс оцінки якості послуг, що дає змогу користувачам залишати свої відгуки одразу після отримання послуги. Дані, зібрані з таких оцінок, відображаються на аналітичних дашбордах, де їх обробляють для визначення ключових проблем і можливостей покращення сервісу. У разі виникнення технічних труднощів користувачі можуть звертатися до служби підтримки для консультацій.

Основними критеріями, що впливають на оцінку, є якісні та кількісні показники, серед яких: щомісячне тестування операторів на знання продуктів і

²¹ Пункт 3 Загальних вимог до визначення результативних показників.

²² Пункт 5 Загальних вимог до визначення результативних показників.

здатність вирішувати питання; дотримання брендового стилю спілкування (інклюзивність, простота викладення інформації, підтримка до досягнення результату); щоденна вибіркова перевірка якості консультацій за чек-листом, а також оцінки користувачів. Кількісні показники включають кількість оброблених чатів, швидкість відповіді на перше повідомлення та подальше ведення діалогу, а також середню тривалість консультації.

При цьому, за розробленим Мінцифри механізмом оцінки (який не регламентовано), рівень задоволеності користувачів підтримкою за результатами оцінки якості консультацій становить 90 %.

Розробка та затвердження належним чином методики оцінки якості та задоволеності користувачів цифровим державним сервісом забезпечать верифікацію інформації, зворотний зв'язок, сприятиме належному моніторингу прогресу цифровізації державного сервісу, надання відповідної оцінки та вжиття своєчасних заходів відповідного реагування.

6. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ


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


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.

6.1. Недоліки внутрішнього контролю, виявлені аудитором

Під час проведення аудиту ідентифіковано недоліки внутрішнього контролю, найзначущі з яких перелічено нижче.

Суть недоліку	Сфера	Короткий опис ідентифікованого недоліку	Рівень ризику	Рівень ризику при попередньому аудиті
Система внутрішнього контролю потребує підвищення ефективності	Документальне забезпечення функціонування Порталу «Дія»	Контроль за станом організації документального оформлення господарських операцій щодо введення в експлуатацію нематеріальних активів, створених власними силами, відсутній		При попередньому аудиті рівень ризику за сферою не визначався

Система внутрішнього контролю потребує підвищення ефективності	Внутрішній контроль	Недостатня функціонування внутрішнього Мінцифри, підрозділом аудиту, який	оцінка системи контролю проведена внутрішнього недоукомплектований		При попередньому аудиті рівень ризику за сферою не визначався
----------------------------------------------------------------	---------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

	Середній ризик – важливі питання, на які повинен звернути увагу управлінський персонал відповідно до сфер відповідальності
	Низький ризик – проблеми більш незначного характеру, які потребують вирішення

Законом про бухгалтерський облік²³ визначено, що підставою для бухгалтерського обліку господарських операцій є первинні документи. Серед обов'язкових реквізитів первинних документів є зміст та обсяг господарської операції, одиниця виміру господарської операції, посади і прізвища осіб, відповідальних за здійснення господарської операції, та правильність її оформлення.

Згідно з Положенням про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку²⁴ первинні документи повинні мати такі обов'язкові реквізити: найменування підприємства, установи, від імені яких складений документ; назва документа (форми); дата складання, зміст та обсяг господарської операції; одиниця виміру господарської операції (у грошовому та, за можливості, натуральному вимірах), посади і прізвища осіб, відповідальних за здійснення господарської операції, та правильність її оформлення; особистий підпис або інші дані, що дають змогу ідентифікувати особу, яка брала участь у здійсненні господарської операції.

Чинною обліковою політикою ДП «ДІЯ»²⁵ визначено, що підставою для бухгалтерського обліку операцій є первинні документи, які фіксують факти здійснення цих операцій, а також їх обов'язкові реквізити.

Водночас введення в експлуатацію нематеріальних активів, створених власними силами, відбувається в ДП «ДІЯ» на підставі наказів про модернізацію та забезпечення функціонування Порталу «Дія». Зазначені накази не містять необхідних реквізитів для ідентифікації як первинного документа бухгалтерського обліку відповідно до вимог законодавчих та нормативних актів.

Як наслідок, за відсутності первинних документів ДП «ДІЯ» ведено в експлуатацію 78 нематеріальних активів на загальну суму 113,3 млн грн з

²³ Стаття 6 Закону про бухгалтерський облік.

²⁴ Пункт 2.3 глави 2 Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку.

²⁵ Підпункт 2.1.1 пункту 2.1 розділу 2 Положення про організацію бухгалтерського обліку та облікову політику ДП «ДІЯ», затверджене наказом ДП «ДІЯ» від 20.07.2021 № 20210720-2.

недотриманням вимог законодавчих та нормативних актів щодо документального оформлення. Невідповідність усунуено під час аудиту.

2.2. Надані рекомендації

Назва	Сфера	Рекомендація	Реагування управлінського персоналу
Удосконалення процесів управління	Документальне забезпечення функціонування Порталу «Дія»	Забезпечити належне документальне оформлення господарських операцій із введення в експлуатацію нематеріальних активів, створених власними силами	Виконання буде забезпечено

7. СТАН ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ РАХУНКОВОЇ ПАЛАТИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПОПЕРЕДНЬОГО АУДИТУ

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

За результатами аналізу стану використання коштів державного бюджету на електронне урядування Рахунковою палатою прийнято рішення від 10.11.2022 № 23-6, яке надіслано Мінцифри та ДП «ДІА».

Із наданих 13 рекомендацій Мінцифри повністю виконані 12, частково – 1.

Рекомендацію щодо розгляду питання розроблення та впровадження галузевої угоди у сфері комп'ютерних та інформаційних технологій спільно із зацікавленими сторонами виконано частково. Мінцифри проведено дослідження та обговорення із трудовим колективом умов та правових підстав для розроблення/впровадження галузевої угоди у відповідних сферах діяльності. Розгляд цього питання призупинений через запровадження правового режиму воєнного стану.

ДП «ДІА» надано 5 рекомендацій, які виконані в повному обсязі.

ВИСНОВКИ:

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 Держспецзв'язку 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 «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, 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.

2. Мета та завдання паспорта Бюджетної програми 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 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 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.

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.

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

ВІДПОВІДІ ОБ'ЄКТІВ КОНТРОЛЮ

Мінцифри та ДП «ДІЯ» підтримали аудиторський підхід до оцінки їх діяльності з цифровізації державного сервісу. Підкреслено, що питання, які досліджувалися, охоплюють основні аспекти діяльності об'єктів контролю з цифровізації державного сервісу, функціонування Порталу «Дія».

Об'єкти контролю погодились із важливістю цифровізації державного сервісу та стратегічним значенням Порталу «Дія» для економіки держави й зміцнення довіри громадян.

За результатами розгляду висновків та рекомендацій Рахункової палати об'єкти контролю погодились із наданою оцінкою поточного стану цифровізації державного сервісу, виявленими сильними й слабкими сторонами, а також зазначили, що впровадження цих рекомендацій вдосконалив діяльність з цифровізації державного сервісу та посилить довіру користувачів.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

МІНЦИФРИ:

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 Мінекономіки 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 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).

ДП «ДІЯ»:

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