

ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

про виконання рішення Рахункової палати від 28 липня 2026 року № 20-5 «Про розгляд Звіту про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення»

Відповідно до Плану роботи Рахункової палати на 2026 рік, затвердженого рішенням Рахункової палати від 25.11.2025 № 28-9 (зі змінами), проведено аудит діяльності (ефективності) на тему «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення».

Мета аудиту: оцінка ефективності та результативності організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління.

Захід державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту) проведений на таких об'єктах контролю: Державна установа «Урядовий контактний центр» (далі – УКЦ, Центр) та Секретаріат Кабінету Міністрів України (далі – СКМУ) з 03 лютого по 08 липня 2026 року.

Щороку громадяни подають до органів державного управління мільйони заяв, скарг і пропозицій. У зверненнях люди повідомляють про порушення їхніх прав, про важливі для громад і суспільства питання та очікують від держави конкретного реагування. Узагальнена інформація щодо цих звернень має показувати органам влади, які проблеми набувають системного характеру та потребують управлінських рішень. У 2024 році органи державного управління отримали 3,7 млн звернень, у 2025 році – 3,9 мільйона.

За результатами аудиту встановлено, що організація роботи зі зверненнями громадян є лише частково результативною та ефективною. Наявні нормативно-правові, організаційні та цифрові механізми не забезпечують достатньої інтегрованості процесів, однакових стандартів якості послуг, повноти управлінської інформації та належного використання звернень для виявлення і розв'язання системних проблем.

Ефективність роботи у цій сфері обмежують неповна цифрова інтеграція органів державного управління, недостатні якості, узгодженість даних і координація та кадровий дефіцит. Однією з головних причин є відсутність визначеного центрального органу виконавчої влади, відповідального за формування та реалізацію державної політики у сфері звернень громадян.

Згідно з рішенням Рахункової палати від 28.10.2026 року № 20-5 (далі – Рішення) Звіт, Рішення та план заходів реагування об'єкта контролю на Рішення надіслані УКЦ (лист від 30.07.2026 № 04-2259), СКМУ (лист від 30.07.2026 № 04-2261). Про результати здійснення заходу державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту) поінформовано Президента України



Документ СЕД АСКОД, РАХУНКОВА ПАЛАТА
04-41/20 від 09.10.2026 14:42
Сертифікат 3FAA9288358EC0030400000090683800C9BCE400
Підписувач Клименко Кирило Олегович
Дійсний з 30.05.2025 0:00:00 по 29.05.2027 23:59:59

(лист від 04.08.2026 № 04-2344), Верховну Раду України (лист від 30.07.2026 № 04-2264), Комітет Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій України, національних меншин і міжнаціональних відносин (лист від 30.07.2026 № 04-2263), Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (лист від 30.07.2026 № 04-2260), Кабінет Міністрів України (лист від 30.07.2026 № 04-2262).

Прем'єр-міністром України надано доручення від 07.08.2026 № 27879/1/1-26 (до листа Рахункової палати від 30.07.2026 № 04-2262) Міністерству юстиції України разом із заінтересованими органами опрацювати рекомендації Рахункової палати Кабінетові Міністрів України (пункт 6 Рішення), за результатами поінформувати Рахункову палату і Кабінет Міністрів України та в установленому порядку подати відповідні пропозиції. Міністрам, іншим керівникам центральних органів виконавчої влади, начальникам обласних, Київської міської військових адміністрацій врахувати висновки і рекомендації Рахункової палати під час організації роботи зі зверненнями громадян з метою неухильного дотримання законодавства про звернення громадян. Визначено відповідальних посадових осіб структурних підрозділів СКМУ для виконання доручення відповідно до їх компетенції.

Задля усунення недоліків, виявлених під час проведення цього аудиту, Рахункова палата загалом надала 16 рекомендацій, виконання яких підлягає контролю, зокрема 1 – Офісу Президента України, 6 – Кабінету Міністрів України, 2 – СКМУ, 7 – УКЦ.

Строки виконання рекомендацій, наданих СКМУ, визначено: до 31.12.2026 – щодо однієї рекомендації; до 01.07.2027 – щодо ще однієї. Рекомендації, надані УКЦ, мають бути виконані: до 31.12.2026 – три; до 01.10.2026 – одна; до 01.07.2027 – дві; до 31.12.2027 – одна рекомендація.

Основні висновки, рекомендації (пропозиції) та заходи, що вжиті та мають бути вжиті для усунення виявлених недоліків, наведені нижче.

1. Висновки Рахункової палати:

Система звернень функціонує, однак наразі не є єдиною, цілісною та орієнтованою на громадянина. Аудит установив, що система звернень містить важливі правові, організаційні та цифрові елементи, які, втім, залишаються недостатньо інтегрованими.

Відповідно, організація роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління є лише частково результативною та частково ефективною. Система звернень забезпечує функціонування різних каналів подання та розгляду звернень громадян, проте поки що не гарантує послідовного забезпечення рівного доступу до послуг, прозорості процедур, своєчасності надання відповідей, формування



надійної управлінської інформації та повної реалізації потенціалу підвищення ефективності в масштабах усієї системи державного управління.

Нормативно-правова та інституційна бази наразі не забезпечують функціонування сучасної уніфікованої системи звернень. Право на звернення гарантоване, загальні процедури його реалізації закріплені, однак регулювання залишається фрагментарним, частково застарілим і недостатньо адаптованим до цифрових каналів взаємодії, уніфікованих стандартів надання послуг, комплексного моніторингу функціонування системи та використання даних зі звернень як аналітичної основи для ухвалення управлінських рішень. Аудит встановив, що положення Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ № 109) переважно орієнтовані на традиційні форми роботи зі зверненнями громадян і ручні механізми контролю, тоді як Закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» не повною мірою враховує сучасні підходи до цифрової взаємодії з громадянами, зокрема щодо цифровізації, підтвердження реєстрації та відстеження статусу звернень, запровадження єдиних стандартів якості послуг, а також використання інформації зі звернень для виявлення повторюваних і системних проблем.

Невизначення центрального органу виконавчої влади (далі – ЦОВВ), уповноваженого на формування та реалізацію державної політики у сфері звернень, послаблює координацію, стандартизацію, інтеграцію, моніторинг і інституційну підзвітність. Саме це є основною причиною відмінностей у практиках органів державного управління та різного досвіду отримання послуг громадянами.

Завдяки урядовим рішенням та заходам створено важливі цифрові інструменти, однак запланованих результатів реформи досягнуто лише частково. Єдина система опрацювання звернень (далі – ЄСОЗ) забезпечує важливу функціональність і закладає основу для більш сучасної системи. Водночас система опрацювання звернень за принципом «єдиного входу» залишається незавершеною, інтеграція до неї органів державної влади є нерівномірною, а значна їх частина продовжує використовувати окремі канали та системи опрацювання звернень.

Унаслідок цього система звернень наразі не забезпечує громадянам однакового рівня доступності, швидкості та зручності в усіх органах державного управління, а держава не має повної, достовірної та зіставної інформаційної бази щодо звернень громадян і повторюваних проблем.



Звернення громадян недостатньо використовуються як аналітичний інструмент для виявлення й усунення системних проблем. Інформація зі звернень збирається та узагальнюється, однак немає регулярного і дієвого механізму доведення повторюваних проблем до рівня урядового реагування, документування ухвалених рішень та моніторингу їх виконання. Це послаблює роль звернень як інструменту державного управління та джерела інформації для ухвалення управлінських рішень. Унаслідок цього система залишається реактивною і зосередженою переважно на опрацюванні індивідуальних звернень, тоді як першопричини повторюваних проблем можуть залишатися неусуненими.

Система звернень лише частково забезпечує ефективне використання ресурсів і належну результативність процесу їх розгляду. Централізоване опрацювання звернень через УКЦ демонструє потенціал для підвищення ефективності, однак цей потенціал реалізовано не в повному обсязі через збереження паралельних каналів подання й опрацювання звернень, дублювання процесів, неповну інтеграцію органів державного управління до ЄСОЗ та фрагментарність даних. Одночасне погіршення у 2025 році порівняно з 2024 роком показників ключових індикаторів — частки повторних звернень з 6,4 відс. до 7,5 відс., перерваних дзвінків з 21,7 відс. до 23,6 відс., прострочених відповідей з 5,7 відс. до 11,5 відс. і рівня задоволеності громадян з 67 відс. до 57 відс. — свідчить про проблеми результативності та якості обслуговування. Внаслідок цього громадяни не завжди отримують своєчасну, доступну та якісну послугу під час первинного звернення. Водночас погіршення цих ключових індикаторів свідчить про зниження ефективності системи звернень, додаткове навантаження, дублювання процесів і зайві витрати ресурсів.

Достовірність даних і управління пропускнуою спроможністю системи звернень залишаються суттєвими обмежувальними чинниками. Значна частина органів державного управління не інтегрована до ЄСОЗ, фіксує інформацію у незіставний спосіб і застосовує різні підходи до опрацювання звернень. Суттєві відмінності між даними, отриманими з різних джерел, свідчать про проблеми із забезпеченням повноти та порівнюваності інформації на рівні всієї держави. Зокрема, органи державного управління повідомили про 7665,6 тис. звернень громадян у 2024–2025 роках, з яких 6232,2 тис. — до центральних і місцевих органів виконавчої влади, тоді як на офіційному вебсайті Кабінету Міністрів України оприлюднено дані лише про 1322,6 тис. звернень.

Різниця становить 4909,6 тис. звернень, що вказує на відсутність єдиної методології обліку та недостатню узгодженість інформаційного середовища для формування управлінської звітності.

Неукомплектованість штату, висока плинність персоналу, нерівномірність навчання та недосконалі механізми контролю якості обмежують спроможність



системи звернень забезпечувати стабільне, оперативне та якісне обслуговування громадян.

Наприкінці 2024 року рівень укомплектованості УКЦ становив 64,2 відс. затвердженої штатної чисельності, а наприкінці 2025 року — 66,5 відсотка. Водночас підрозділи, які безпосередньо здійснюють опрацювання звернень громадян, були укомплектовані лише на 52–56,6 відс., тоді як рівень плинності персоналу, особливо серед консультантів, залишався високим. Такі проблеми властиві і органам державного управління, де у 2024 році налічувалося 1912 вакантних посад, пов'язаних з опрацюванням звернень громадян, а у 2025 році — 1998 вакантних посад. Крім того, системи професійного розвитку персоналу, моніторингу навантаження та контролю якості функціонують нерівномірно. Зокрема, лише частина органів державного управління затвердила плани професійного розвитку працівників, а встановленого цільового показника результативності на рівні не менше 85 відс. у середньому досягали лише 48 відс. консультантів УКЦ. Ці недоліки обмежують фактичну кадрову та організаційну спроможність системи, що може негативно впливати на своєчасність опрацювання звернень, доступність сервісів для громадян, рівень повторних звернень та загальну задоволеність якістю обслуговування.

Централізоване опрацювання звернень має значний потенціал для підвищення ефективності функціонування системи звернень, проте його реалізовано не повною мірою. Упродовж 2024–2025 років УКЦ забезпечив опрацювання значної частини звернень на етапі надання консультацій без їх подальшого спрямування до органів державного управління. Зокрема, із 4786,4 тис. звернень таким чином було опрацьовано 3614,4 тис., або 75,5 відсотка. Середня вартість опрацювання одного звернення через УКЦ також була істотно нижчою порівняно з децентралізованим опрацюванням звернень органами державного управління. За розрахунками аудиту, орієнтовний потенціал підвищення ефективності від застосування централізованої моделі опрацювання звернень у 2024–2025 роках становив 16 457,7 млн гривень. Реалізацію цього потенціалу стримують неповна інтеграція органів державного управління до ЄСОЗ, використання паралельних каналів подання звернень, дублювання окремих процесів та фрагментарність даних.

Повторні звернення створюють як проблеми якості обслуговування, так і додаткове навантаження на систему. У 2024–2025 роках органи державного управління отримали 533,4 тис. повторних звернень, що становить близько 7 відс. загальної кількості звернень. Їх частка зросла з 6,4 відс. у 2024 році до 7,5 відс. у 2025 році. За оцінкою аудиту, орієнтовний обсяг додаткових витрат, пов'язаних з опрацюванням повторних звернень, становив 2468,4 млн гривень. Наведені дані свідчать, що повторні звернення є не лише індикатором того, що первинний



розгляд не завжди забезпечує вирішення порушеного питання, а й чинником зниження ефективності функціонування системи, оскільки потребують повторної реєстрації, розгляду та опрацювання тих самих або подібних питань і, відповідно, додаткового використання адміністративних і фінансових ресурсів.

Наскрісною причиною виявлених недоліків є невизначення ЦОВВ, уповноваженого на формування та реалізацію державної політики у сфері звернень. Жоден орган державної влади нормативно не наділений достатніми повноваженнями для встановлення єдиних стандартів, координації, забезпечення обов'язкової інтеграції, контролю якості послуг і організації реагування на системні проблеми на загальнодержавному рівні. Без усунення цієї інституційної прогалини технічні та організаційні вдосконалення самі по собі не забезпечать системного ефекту.

Системне вдосконалення потребує комплексних заходів в інституційній, нормативно-правовій, цифровій і кадровій сферах. Пріоритетними є: оновлення нормативно-правової бази, чітке визначення ЦОВВ, відповідального за формування та реалізацію державної політики у сфері звернень, запровадження обов'язкової інтеграції органів державного управління до ЄСОЗ, уніфікація стандартів надання послуг і збору даних, використання звернень як аналітичної основи для ухвалення урядових рішень, посилення кадрового потенціалу, управління навантаженням, підвищення кваліфікації персоналу та вдосконалення механізмів контролю якості. Реалізація цих заходів є необхідною умовою для переходу від сукупності фрагментарних процесів до єдиної, орієнтованої на громадянина та управлінський результат моделі публічної послуги.

2. Рекомендації (пропозиції) Рахункової палати:

1. Президентів України

Розглянути питання щодо приведення у відповідність із чинним законодавством положення Указу № 109, зокрема:

- актуалізації термінології згідно з вимогами законодавства та стандартами захисту прав людини;
- перегляду механізмів моніторингу, контролю та звітності з урахуванням використання цифрових технологій і ЄСОЗ;
- визначення порядку використання інформації зі звернень для виявлення повторюваних і системних проблем та підготовки відповідних управлінських рішень.

2. Кабінету Міністрів України

1. Визначити центральний орган виконавчої влади, відповідальний за формування та реалізацію державної політики у сфері звернень, наділивши його повноваженнями щодо розроблення та впровадження єдиних стандартів обслуговування і даних, координації інтеграції органів до ЄСОЗ, моніторингу



показників якості послуг, методологічного забезпечення роботи зі зверненнями громадян.

2. Затвердити план заходів (дорожню карту) завершення реформи системи опрацювання звернень за принципом «єдиного входу» та повної інтеграції всіх органів державної влади до ЄСОЗ, визначивши ЄСОЗ пріоритетною цифровою платформою для реєстрації, маршрутизації, моніторингу та аналітичного опрацювання звернень. У плані заходів передбачити, зокрема: відповідальних виконавців, етапи та строки реалізації, вимоги до інтеграції та обміну даними, потребу в ресурсному забезпеченні, показники моніторингу та оцінки результативності, порядок звітування про виконання заходів.

3. Затвердити уніфіковані стандарти якості надання послуг і забезпечення доступності у сфері розгляду звернень. Такі стандарти мають визначати вимоги щодо підтвердження реєстрації звернення, можливості відстеження статусу його розгляду, строків надання відповіді, якості, повноти та обґрунтованості відповідей, доступності послуг для осіб з порушеннями слуху, зору та інших вразливих категорій населення, механізмів отримання зворотного зв'язку від заявників, а також моніторингу дотримання встановлених стандартів.

4. Затвердити єдину методологію класифікації, реєстрації, обліку та звітності щодо звернень та забезпечити її застосування усіма органами державного управління.

Методологія має встановлювати єдині правила щодо визначення та обліку звернень, строків їх опрацювання та обчислення таких строків, обліку прострочених відповідей, фіксації перерваних контактів із заявниками, визначення показників задоволеності заявників, ідентифікації системних проблем, що порушуються у зверненнях, обліку заходів реагування та визначення підстав для завершення розгляду звернень. Застосування такої методології має бути обов'язковим для всіх суб'єктів, включених до системи звернень, та супроводжуватися механізмами контролю якості даних і перевірки їх достовірності.

5. Створити на загальнодержавному рівні механізм реагування на системні проблеми, порушені у зверненнях, який забезпечуватиме їх виявлення та пріоритизацію; регулярний розгляд Кабінетом Міністрів України або відповідними органами влади аналітичних матеріалів щодо таких проблем; документування ухвалених управлінських рішень і заходів реагування; моніторинг виконання ухвалених рішень; оцінку впливу вжитих заходів на вирішення системних проблем; публічне інформування про результати реалізації відповідних заходів.

6. Затвердити єдині вимоги до публічної звітності у сфері розгляду звернень, що передбачатимуть розкриття не лише статистичних даних, а й інформації про



виявлені системні проблеми, ухвалені управлінські рішення та заходи реагування, відповідальних виконавців, стан виконання ухвалених рішень, досягнуті показники та результати; вплив вжитих заходів на вирішення системних проблем, порушених у зверненнях.

3. Секретаріатові Кабінету Міністрів України

1. Забезпечити запровадження документованого процесу аналізу інформації про звернення громадян, що надходять від УКЦ та органів державного управління, який передбачатиме виявлення повторюваних і системних проблем за результатами аналізу звернень, періодичну підготовку аналітичних матеріалів для розгляду Кабінетом Міністрів України, документування ухвалених управлінських рішень або вжитих заходів реагування, а також моніторинг стану їх виконання та досягнутих результатів (термін виконання – 31 грудня 2026 року).

2. Посилити аналітичне опрацювання інформації щодо звернень шляхом максимального використання даних ЄСОЗ, автоматизації аналітичних процесів та скорочення обсягів ручної обробки інформації (термін виконання – 01 липня 2027 року).

4. Державній установі «Урядовий контактний центр»

1. Забезпечити методологічний, організаційний та технічний супровід органів державного управління під час їх інтеграції до ЄСОЗ шляхом розроблення типових вимог до підключення, підготовки методичних рекомендацій для користувачів, проведення навчання персоналу, організації функціонування служби підтримки, здійснення моніторингу стану інтеграції та своєчасного інформування відповідального органу про проблемні питання впровадження (термін виконання — 31 грудня 2026 року).

2. Забезпечити впровадження та документування заходів з інформаційної безпеки та кібербезпеки у процесі розширення інтеграції органів державного управління до ЄСОЗ, передбачивши управління доступом до інформації, захист персональних даних, моніторинг інцидентів кібербезпеки, а також проведення періодичного тестування та аудиту систем захисту (термін виконання – 01 липня 2027 року).

3. Забезпечити інформування громадян про доступні способи подання звернень через ЄСОЗ шляхом реалізації цільових інформаційно-роз'яснювальних заходів, зокрема в доступних форматах для вразливих груп населення (термін виконання – 01 жовтня 2026 року).

4. Розробити систему управління навантаженням і кадровим забезпеченням та затвердити поетапний план нарощування інституційної спроможності, визначивши потреби в персоналі та ресурсах з урахуванням фактичних і прогнозованих обсягів звернень, сезонних і пікових навантажень, стандартів обслуговування, цільових строків реагування, функцій контролю якості та



пропускної спроможності різних каналів комунікації (термін виконання – 31 грудня 2026 року).

5. Посилити систему професійного розвитку працівників шляхом формування та реалізації програм навчання на основі результатів оцінювання їхньої службової діяльності, індивідуальних потреб у професійному розвитку, змін у нормативно-правовому регулюванні та процедурах опрацювання звернень, а також результатів контролю якості роботи та аналізу типових помилок (термін виконання – 31 грудня 2027 року).

6. Запровадити єдину систему управління результативністю та контролю якості для всіх категорій працівників, у тому числі головних консультантів, визначивши показники оцінювання щодо якості взаємодії із заявниками, повноти і обґрунтованості відповідей, частки повторних звернень, дотримання процедурних вимог, рівня задоволеності заявників (термін виконання – 01 липня 2027 року).

7. Розробити та впровадити методологію вимірювання рівня задоволеності заявників і автоматизовані інструменти збору зворотного зв'язку, визначивши порядок формування вибірки, мінімальний рівень охоплення опитуваннями, канали отримання зворотного зв'язку, особливості врахування різних категорій звернень та вимоги до звітування про результати оцінювання (термін виконання – 31 грудня 2026 року).

3. Перелік запланованих об'єктом контролю заходів:

СКМУ листом від 08.09.2026 № 25739/0/2-26 поінформував, що розглянуто Звіт та опрацьовано рекомендації, зазначені у рішенні Рахункової палати. Державним секретарем Кабінету Міністрів України затверджено План заходів реагування Секретаріату Кабінету Міністрів на рішення Рахункової палати від 28 липня 2026 року № 20-5 «Про розгляд Звіту про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення» (далі – План заходів реагування СКМУ) та доручено окремим структурним підрозділам СКМУ вжити необхідних заходів щодо його виконання.

На додаток до листа від 08.09.2026 № 25739/0/2-26 СКМУ листом від 22.09.2026 № 27406/0/2-26 надіслано доопрацьований План заходів реагування СКМУ, згідно з яким передбачено:

На виконання рекомендації 1:

1. Визначити порядок та періодичність отримання інформації про звернення громадян від Державної установи «Урядовий контактний центр» та органів державної влади (термін виконання – вересень 2026 року).



2. Визначити ключові показники та критерії для виявлення повторюваних і системних проблем за результатами аналізу звернень громадян (термін виконання – жовтень 2026 року).

3. Запровадити підготовку щоквартальних інформаційно-аналітичних матеріалів про звернення громадян із визначенням основних проблемних питань та пропозицій щодо заходів реагування (термін виконання – листопад 2026 року).

4. Забезпечити документування рішень та заходів реагування за результатами розгляду інформаційно-аналітичних матеріалів, а також здійснення моніторингу стану їх виконанням (термін виконання – грудень 2026 року).

5. Розробити та затвердити Порядок організації збору, аналізу інформації про звернення громадян і підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів (термін виконання – грудень 2026 року).

6. Опрацювати питання щодо внесення змін до структури Департаменту з питань випуску актів Кабінету Міністрів України, роботи із зверненнями громадян та урядового архіву з метою забезпечення належного аналітичного опрацювання звернень громадян (термін виконання – грудень 2026 року).

На виконання рекомендації 2:

1. Провести аналіз наявних можливостей модуля «Звернення» та визначити перелік інформації про звернення громадян, необхідної для проведення автоматизованого аналізу (термін виконання – вересень 2026 року).

2. Спільно з Державною установою «Урядовий контактний центр» визначити перелік та формат інформації про звернення громадян, необхідної для проведення узагальненого аналізу звернень, що надходять через різні канали; з ПАТ «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс» – визначити можливості автоматизованого отримання та опрацювання зазначеної інформації в модулі «Звернення» (термін виконання – жовтень 2026 року).

3. Підготувати технічне завдання, визначити орієнтовну вартість і строки виконання робіт з доопрацювання модуля «Звернення» (термін виконання – жовтень 2026 року).

4. Забезпечити доопрацювання модуля «Звернення», його тестування та введення в експлуатацію з урахуванням визначених функціональних можливостей для автоматизованого отримання інформації про звернення громадян (термін виконання – червень 2027 року).

УКЦ листами від 06.08.2026 № 2513-26 та додатково від 16.09.2026 № 3091-26 надіслано План заходів реагування на рішення Рахункової палати від 28 липня 2026 року № 20-5 «Про розгляд Звіту про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи



удосконалення» (далі – План заходів реагування УКЦ). Відповідно до Плану заходів реагування УКЦ заплановано такі заходи:

На виконання рекомендації 1:

1. Розроблення та затвердження типових вимог до підключення органів державного управління до ЄСОЗ (дата впровадження – до 01.11.2026).
2. Розроблення методичних матеріалів щодо інтеграції та роботи в ЄСОЗ, окремо для реєстраторів та виконавців, а також розроблення покрокових інфографіків, презентацій та пам'яток щодо роботи в системі (дата впровадження – до 01.11.2026).
3. Організація та проведення навчання користувачів в т. ч. за допомогою відеоуроків на базі дистанційної платформи Google Клас, з обов'язковою вимогою успішного складання тесту для отримання доступу до роботи в системі (дата впровадження – до 01.11.2026).
4. Забезпечення методологічного та технічного супроводу процесу інтеграції органів державного управління до ЄСОЗ, включаючи надання консультацій, допомогу у вирішенні технічних проблем та супровід тестування підключення (на постійній основі).

На виконання рекомендації 2:

1. Перевірка технічних рішень системи Центру, визначення базового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру (дата впровадження – III квартал 2026 року).
2. Впровадження та налаштування вимог базового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру: розробка політик безпеки та реагування на загрози, формування комплексу документів (аудит безпеки, захист інформації, реагування на інциденти, регламенти тощо); здійснення навчальних заходів зі співробітниками Центру з кібергігієни та кіберзахисту (дата впровадження – IV квартал 2026 року).
3. Затвердження цільового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру, виконання встановлених вимог захисту та заходів безпеки згідно з цільовим профілем безпеки (дата впровадження – I квартал 2027 року).
4. Проведення оцінювання дотримання вимог цільового профілю, отримання офіційної авторизації (дата впровадження – до II кварталу 2027 року).

На виконання рекомендації 3:

1. Підготовка та надсилання офіційного листа до Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) з проханням розмістити інформаційний відеоролик (адаптований для потреб вразливих груп населення) та інформаційні матеріали про способи подання звернень через доступні канали комунікації ЄСОЗ (дата впровадження – до 01.10.2026).



2. Розміщення на офіційному вебресурсі Центру доступної та зрозумілої інформації про способи подання звернень через доступні канали комунікації ЄСОЗ, адаптованої для потреб вразливих груп населення (дата впровадження – до 01.10.2026).

На виконання рекомендації 4:

1. Визначення основних показників навантаження та потреби в персоналі із урахуванням динаміки попередніх періодів, сезонності, пікових навантажень та очікуваних змін у кількості звернень (термін виконання – жовтень 2026 року).

2. Розробка системи моніторингу ключових показників навантаження та якості роботи: кількість звернень, середній час опрацювання, черга, продуктивність працівників тощо (термін виконання – листопад 2026 року).

3. Розробка та затвердження системи управління навантаженням, зважаючи на механізми перерозподілу звернень між працівниками, залучення резервних ресурсів у періоди пікового навантаження та оперативного коригування розподілу персоналу (термін виконання – грудень 2026 року).

4. Запровадження механізму оперативного реагування на сезонні та пікові навантаження, включаючи тимчасовий перерозподіл працівників, пріоритизацію звернень та посилення найбільш завантажених каналів (термін виконання – грудень 2026 року).

На виконання рекомендації 5:

1. Проведення аналізу результатів оцінювання якості роботи працівників та узагальнення типових помилок (дата впровадження – I–III квартал 2027 року, надалі – на постійній основі).

2. Надання пропозицій щодо тематики адресного навчання за результатами проведеного аналізу (дата впровадження – I–III квартал 2027 року, надалі – на постійній основі).

На виконання рекомендації 6:

1. Збір пропозицій щодо вдосконалення та впровадження системи оцінювання ефективності роботи категорій працівників, в тому числі головних консультантів.

2. Запровадження системи оцінювання ефективності роботи за ключовими показниками (дата впровадження – I квартал 2027 року).

3. Тестування, виявлення переваг та недоліків системи оцінювання (дата впровадження – II квартал 2027 року).

4. Використання системи оцінювання якості роботи працівників, у тому числі головних консультантів, відповідно до впровадженої методології оцінювання (дата впровадження – 01 липня 2027 року, надалі – на постійній основі).

На виконання рекомендації 7:

1. Перевірка функціонування діючих опитувань (дата впровадження – вересень 2026 року, надалі – на постійній основі).



2. Розроблення проєкту методології вимірювання рівня задоволеності заявників розглядом звернень (дата впровадження – жовтень 2026 року).

3. Опрацювання даних з усіх каналів (автодозвон та обдзвон співробітниками Центру), оцінка задоволеності та консолідація отриманих даних (дата впровадження – листопад 2026 року).

4. Впровадження методології та підготовка підсумкового звіту про рівень задоволеності заявників за 2026 рік (дата впровадження – грудень 2026 року).

4. Висновки щодо реалізованих заходів:

Виконання наданих Рахунковою палатою рекомендацій розпочато.

Прем'єр-міністром України надано відповідне доручення, СКМУ, УКЦ розроблені плани заходів реагування на рішення Рахункової палати, передбачено впровадження всіх рекомендацій Рахункової палати.

Оцінка реалізації заходів у межах впровадження рекомендацій (пропозицій) наведена у додатку до цього інформаційного повідомлення.

Рахункова палата продовжуватиме здійснювати моніторинг і аналіз стану виконання рекомендацій (пропозицій) та інформуватиме громадськість про стан їх виконання.

Член Рахункової палати

Кирило КЛИМЕНКО



Документ СЕД АСКОД, РАХУНКОВА ПАЛАТА
04-41/20 від 09.10.2026 14:42
Сертифікат 3FAA9288358EC0030400000090683800C9BCE400
Підписувач Клименко Кирило Олегович
Дійсний з 30.05.2025 0:00:00 по 29.05.2027 23:59:59

Додаток
до Інформаційного повідомлення
про виконання рішення
Рахункової палати від 28.07.2026 № 20-5

**Оцінка впровадження рекомендацій (пропозицій), наданих у рішенні Рахункової палати
від 28 липня 2026 року № 20-5**

№ 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)
1	Верховній Раді України (рішення Рахункової палати від 28.07.2026 № 20-5 (далі – рішення Рахункової палати) та Звіт про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення» (далі – Звіт) надіслано листом від 30.07.1026 № 04-2264)			
2	Комітетові Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій України, національних меншин і міжнаціональних відносин (далі – Комітет) рішення Рахункової палати та Звіт надіслано листом від 30.07.1026 № 04-2263 та рекомендовано розглянути їх на своєму засіданні			Виконано. Звіт розглянуто на засіданні Комітету 01.10.2026 (протокол від 01.10.2026 № 154) та взято до відома
3	Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини рішення Рахункової палати та Звіт надіслано листом від 30.07.2026 № 04-2260			
4	Президентові України рішення Рахункової палати та Звіт надіслано листом від 04.08.2026 № 04-2344 та рекомендовано:			
	розглянути питання щодо приведення у відповідність із чинним законодавством положення Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про			Не 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)
	першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», зокрема: - актуалізації термінології згідно з вимогами законодавства та стандартами захисту прав людини; - перегляду механізмів моніторингу, контролю та звітності з урахуванням використання цифрових технологій і Єдиної системи опрацювання звернень (далі – ЄСОЗ); - визначення порядку використання			

№ 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)
	інформації зі звернень для виявлення повторюваних і системних проблем та підготовки відповідних управлінських рішень			
5	Кабінетові Міністрів України відомості про результати аудиту у формі рішення Рахункової палати та Звіт надіслано листом від 30.07.2026 № 04-2262 та рекомендовано:	Прем'єр-міністр України надав доручення від 07.08.2026 № 27879/1/1-26: Міністру юстиції України разом із заінтересованими органами опрацювати рекомендації Рахункової палати Кабінетові Міністрів України (пункт 6 рішення), за результатами поінформувати Рахункову палату і Кабінет Міністрів України та в установленому порядку подати відповідні пропозиції. Міністрам, іншим керівникам центральних органів виконавчої влади, начальникам обласних, Київської міської військових адміністрацій врахувати висновки і рекомендації Рахункової палати під час організації роботи зі зверненнями громадян з метою		

№ 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)
		неухильного дотримання законодавства про звернення громадян. Першому віцепрем'єр-міністру – Міністру енергетики України, Державному секретареві Кабінету Міністрів України, заступнику Державного секретаря Кабінету Міністрів України <i>(керівникам структурних підрозділів Секретаріату Кабінету Міністрів – відповідно до компетенції)</i>. На виконання доручення Прем'єр-міністра України Міністерство юстиції України листом від 27.08.2026 № 128785/10842-4-26/7.1.5 повідомило Рахункову палату про результати опрацювання рекомендацій, наданих Кабінетові Міністрів України. За результатами аналізу зазначеного листа встановлено, що наведена в ньому інформація не містить відомостей, які б підтверджували життя заходів на виконання		

№ 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)
		рекомендацій Кабінету Міністрів України, визначених у підпунктах 6.1–6.6 пункту 6 рішення Рахункової палати від 28.07.2026 № 20-5. Зокрема, у листі повідомлено про підготовку до другого читання проєкту Закону України «Про звернення», а також про можливе передбачення окремих заходів з удосконалення системи роботи зі зверненнями громадян у Дорожній карті з питань реформи державного управління та операційному плані заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2026–2030 роки. Разом з тим лист не містить інформації про вжиття конкретних заходів щодо прийняття Кабінетом Міністрів України рішень про визначення центрального органу виконавчої влади, відповідального за формування та реалізацію державної політики у сфері звернень, затвердження плану заходів із завершення реформи		

№ 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)
		системи опрацювання звернень за принципом «єдиного входу», уніфікованих стандартів якості надання послуг і забезпечення доступності у сфері розгляду звернень, єдиної методології класифікації, реєстрації, обліку та звітності щодо звернень, механізму реагування на системні проблеми, порушені у зверненнях, а також єдиних вимог до публічної звітності у зазначеній сфері. Таким чином, надана Міністерством юстиції України інформація свідчить про опрацювання окремих питань, порушених у рекомендаціях Рахункової палати, та їх врахування у стратегічних і програмних документах. Водночас вона не підтверджує прийняття Кабінетом Міністрів України управлінських рішень та вжиття конкретних заходів, передбачених підпунктами 6.1–6.6 пункту 6 рішення Рахункової палати від 28.07.2026 № 20-5		
5.1	Визначити центральний орган виконавчої влади,			Не 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)
	відповідальний за формування та реалізацію державної політики у сфері звернень, наділивши його повноваженнями щодо розроблення та впровадження єдиних стандартів обслуговування і даних, координації інтеграції органів до ЄСОЗ, моніторингу показників якості послуг, методологічного забезпечення роботи зі зверненнями громадян			
5.2	Затвердити план заходів (дорожню карту) завершення реформи системи опрацювання звернень за принципом «єдиного входу» та повної інтеграції всіх органів державної влади до ЄСОЗ, визначивши ЄСОЗ пріоритетною			Не 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)
	цифровою платформою для реєстрації, маршрутизації, моніторингу та аналітичного опрацювання звернень. У плані заходів передбачити, зокрема: відповідальних виконавців, етапи та строки реалізації, вимоги до інтеграції та обміну даними, потребу в ресурсному забезпеченні, показники моніторингу та оцінки результативності, порядок звітування про виконання заходів			
5.3	Затвердити уніфіковані стандарти якості надання послуг і забезпечення доступності у сфері розгляду звернень. Такі стандарти мають визначати вимоги щодо			Не 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)
	підтвердження реєстрації звернення, можливості відстеження статусу його розгляду, строків надання відповіді, якості, повноти та обґрунтованості відповідей, доступності послуг для осіб із порушеннями слуху, зору та інших вразливих категорій населення, механізмів отримання зворотного зв'язку від заявників, а також моніторингу дотримання встановлених стандартів			
5.4	Затвердити єдину методологію класифікації, реєстрації, обліку та звітності щодо звернень та забезпечити її застосування усіма органами державного			Не 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)
	управління. Методологія має встановлювати єдині правила щодо визначення та обліку звернень, строків їх опрацювання та обчислення таких строків, обліку прострочених відповідей, фіксації перерваних контактів із заявниками, визначення показників задоволеності заявників, ідентифікації системних проблем, що порушуються у зверненнях, обліку заходів реагування та визначення підстав для завершення розгляду звернень. Застосування такої методології має бути обов'язковим для всіх суб'єктів, включених до системи			

№ 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)
	звернень, та супроводжуватися механізмами контролю якості даних і перевірки їх достовірності			
5.5	Створити на загальнодержавному рівні механізм реагування на системні проблеми, порушені у зверненнях, який забезпечуватиме їх виявлення та пріоритезацію; регулярний розгляд Кабінетом Міністрів України або відповідними органами влади аналітичних матеріалів щодо таких проблем; документування ухвалених управлінських рішень і заходів реагування; моніторинг виконання ухвалених рішень;			Не 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)
	оцінку впливу вжитих заходів на вирішення системних проблем; публічне інформування про результати реалізації відповідних заходів			
5.6	Затвердити єдині вимоги до публічної звітності у сфері розгляду звернень, що передбачатимуть розкриття не лише статистичних даних, а й інформації про виявлені системні проблеми, ухвалені управлінські рішення та заходи реагування, відповідальних виконавців, стан виконання ухвалених рішень, досягнуті показники та результати; вплив вжитих заходів на вирішення системних			Не 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)
	проблем, порушених у зверненнях			
6	Секретаріатові Кабінету Міністрів України рішення та Звіт надіслано листом від 30.07.202026 № 04-2261 для розгляду і виконання рекомендацій, наданих Рахунковою палатою			
6.1	Забезпечити запровадження документованого процесу аналізу інформації про звернення громадян, що надходять від Державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – УКЦ, Центр) та органів державного управління, який передбачатиме виявлення повторюваних і системних проблем за результатами аналізу звернень, періодичну підготовку аналітичних матеріалів для розгляду Кабінетом Міністрів України, документування	На виконання рекомендації заходи передбачають: 1. Визначення порядку та періодичності отримання інформації про звернення громадян від УКЦ та органів державної влади (термін виконання – вересень 2026 року). 2. Визначення ключових показників та критеріїв для виявлення повторюваних і системних проблем за результатами аналізу звернень громадян (термін виконання – жовтень 2026 року). 3. Запровадження підготовки щоквартальних інформаційно-аналітичних матеріалів про звернення громадян із визначенням основних проблемних питань та пропозицій щодо заходів реагування (термін виконання – листопад 2026 року). 4. Забезпечення документування	Прийнято	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)
	ухвалених управлінських рішень або вжитих заходів реагування, а також моніторинг стану їх виконання та досягнутих результатів (термін виконання – до 31 грудня 2026 року)	рішень та заходів реагування за результатами розгляду інформаційно-аналітичних матеріалів, а також здійснення моніторингу стану їх виконанням (термін виконання – грудень 2026 року). 5. Розроблення та затвердження Порядку організації збору, аналізу інформації про звернення громадян і підготовки інформаційно- аналітичних матеріалів (термін виконання – грудень 2026 року). 6. Опрацювання питання щодо внесення змін до структури Департаменту з питань випуску актів Кабінету Міністрів України, роботи зі зверненнями громадян та урядового архіву з метою забезпечення належного аналітичного опрацювання звернень громадян (термін виконання – грудень 2026 року)		
6.2	Посилити аналітичне опрацювання інформації щодо звернень шляхом	1. Проведення аналізу наявних можливостей модуля «Звернення» та визначення переліку інформації про звернення громадян, необхідної	Прийнято	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)
	максимального використання даних ЄСОЗ, автоматизації аналітичних процесів та скорочення обсягів ручної обробки інформації (термін виконання – до 01 липня 2027 року)	для проведення автоматизованого аналізу (термін виконання – вересень 2026 року). 2. Спільно з УКЦ визначення переліку та формату інформації про звернення громадян, необхідної для проведення узагальненого аналізу звернень, що надходять через різні канали; з ПАТ «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс» – визначення можливості автоматизованого отримання та опрацювання зазначеної інформації в модулі «Звернення» (термін виконання – жовтень 2026 року). 3. Підготовка технічного завдання, визначення орієнтовної вартості і строків виконання робіт з доопрацювання модуля «Звернення» (термін виконання – жовтень 2026 року). 4. Забезпечення доопрацювання модуля «Звернення», його тестування та введення в експлуатацію з урахуванням визначених функціональних		

№ 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)
		можливостей для автоматизованого отримання інформації про звернення громадян (термін виконання – червень 2027 року)		
7	Державній установі «Урядовий контактний центр» (рішення Рахункової палати та Звіт надіслано листом від 30.07.2026 № 04-2259)			
7.1	Забезпечити методологічний, організаційний та технічний супровід органів державного управління під час їх інтеграції до ЄСОЗ шляхом розроблення типових вимог до підключення, підготовки методичних рекомендацій для користувачів, проведення навчання персоналу, організації функціонування служби підтримки, здійснення моніторингу стану інтеграції та своєчасного інформування	1. Розроблення та затвердження типових вимог до підключення органів державного управління до ЄСОЗ (дата впровадження – до 01.11.2026). 2. Розроблення методичних матеріалів щодо інтеграції та роботи в ЄСОЗ, окремо для реєстраторів та виконавців, а також розроблення покрокових інфографіків, презентацій та пам'яток щодо роботи в системі (дата впровадження – до 01.11.2026). 3. Організація та проведення навчання користувачів в т. ч. за допомогою відеоуроків на базі дистанційної платформи Google Клас, з обов'язковою вимогою успішного складання тесту для отримання доступу до роботи в системі (дата впровадження – до	Прийнято	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)
	відповідального органу про проблемні питання впровадження (термін виконання – до 31 грудня 2026 року)	01.11.2026). 4. Забезпечення методологічного та технічного супроводу процесу інтеграції органів державного управління до ЄСОЗ, включаючи надання консультацій, допомогу у вирішенні технічних проблем та супровід тестування підключення (на постійній основі).		
7.2	Забезпечити впровадження та документування заходів з інформаційної безпеки та кібербезпеки у процесі розширення інтеграції органів державного управління до ЄСОЗ, передбачивши управління доступом до інформації, захист персональних даних, моніторинг інцидентів кібербезпеки, а також проведення періодичного тестування та аудиту	1. Перевірка технічних рішень системи Центру, визначення базового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру (дата впровадження – III квартал 2026 року). 2. Впровадження та налаштування вимог базового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру: розробка політик безпеки та реагування на загрози, формування комплексу документів (аудит безпеки, захист інформації, реагування на інциденти, регламенти тощо); здійснення навчальних заходів зі	Прийнято	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)
	систем захисту (термін виконання – до 01 липня 2027 року)	співробітниками Центру з кібергігієни та кіберзахисту (дата впровадження – IV квартал 2026 року). 3. Затвердження цільового профілю безпеки інформаційно-комунікаційної системи Центру, виконання встановлених вимог захисту та заходів безпеки згідно з центральним профілем безпеки (дата впровадження – I квартал 2027 року). 4. Проведення оцінювання дотримання вимог цільового профілю, отримання офіційної авторизації (дата впровадження – до II кварталу 2027 року)		
7.3	Забезпечити інформування громадян про доступні способи подання звернень через ЄСОЗ шляхом реалізації цільових інформаційно-роз'яснювальних заходів, зокрема в доступних форматах для вразливих груп	1. Підготовка та надсилання офіційного листа до Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) з проханням розмістити інформаційний відеоролик (адаптований для потреб вразливих груп населення) та інформаційні матеріали про способи подання звернень через доступні канали комунікації ЄСОЗ (дата	Прийнято	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)
	населення (термін виконання – до 01 жовтня 2026 року)	впровадження – до 01.10.2026). 2. Розміщення на офіційному вебресурсі Центру доступної та зрозумілої інформації про способи подання звернень через доступні канали комунікації ЄСООЗ, адаптованої для потреб вразливих груп населення (термін виконання – до 01.10.2026)		
7.4	Розробити систему управління навантаженням і кадровим забезпеченням та затвердити поетапний план нарощування інституційної спроможності, визначивши потреби в персоналі та ресурсах з урахуванням фактичних і прогнозованих обсягів звернень, сезонних і пікових навантажень, стандартів обслуговування, цільових строків	1. Визначення основних показників навантаження та потреби в персоналі із урахуванням динаміки попередніх періодів, сезонності, пікових навантажень та очікуваних змін у кількості звернень (термін виконання – жовтень 2026 року). 2. Розробка системи моніторингу ключових показників навантаження та якості роботи: кількість звернень, середній час опрацювання, черга, продуктивність працівників тощо (термін виконання – листопад 2026 року). 3. Розробка та затвердження системи управління навантаженням, зважаючи на механізми перерозподілу звернень між	Прийнято	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)
	реагування, функцій контролю якості та пропускної спроможності різних каналів комунікації (термін виконання – до 31 грудня 2026 року)	працівниками, залучення резервних ресурсів у періоди пікового навантаження та оперативного коригування розподілу персоналу (термін виконання – грудень 2026 року). 4. Запровадження механізму оперативного реагування на сезонні та пікові навантаження, включаючи тимчасовий перерозподіл працівників, пріоритизацію звернень та посилення найбільш завантажених каналів (термін виконання – грудень 2026 року)		
7.5	Посилити систему професійного розвитку працівників шляхом формування та реалізації програм навчання на основі результатів оцінювання їхньої службової діяльності, індивідуальних потреб у професійному розвитку, змін у нормативно-правовому регулюванні	1. Проведення аналізу результатів оцінювання якості роботи працівників та узагальнення типових помилок (дата впровадження – I–III квартал 2027 року, надалі – на постійній основі). 2. Надання пропозицій щодо тематики адресного навчання за результатами проведеного аналізу (дата впровадження – I–III квартал 2027 року, надалі – на постійній основі)	Прийнято	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)
	та процедурах опрацювання звернень, а також результатів контролю якості роботи та аналізу типових помилوک (термін виконання – до 31 грудня 2027 року)			
7.6	Запровадити єдину систему управління результативністю та контролю якості для всіх категорій працівників, у тому числі головних консультантів, визначивши показники оцінювання щодо якості взаємодії із заявниками, повноти і обґрунтованості відповідей, частки повторних звернень, дотримання процедурних вимог, рівня задоволеності заявників (термін	1. Збір пропозицій щодо вдосконалення та впровадження системи оцінювання ефективності роботи категорій працівників, в тому числі головних консультантів. 2. Запровадження системи оцінювання ефективності роботи за ключовими показниками (дата впровадження – I квартал 2027 року). 3. Тестування, виявлення переваг та недоліків системи оцінювання (дата впровадження – II квартал 2027 року). 4. Використання системи оцінювання якості роботи працівників, у тому числі головних консультантів, відповідно до впровадженої методології	Прийнято	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)
	виконання – до 01 липня 2027 року)	оцінювання (дата впровадження – 01 липня 2027 року, надалі – на постійній основі)		
7.7	Розробити та впровадити методологію вимірювання рівня задоволеності заявників і автоматизовані інструменти збору зворотного зв'язку, визначивши порядок формування вибірки, мінімальний рівень охоплення опитуваннями, канали отримання зворотного зв'язку, особливості врахування різних категорій звернень та вимоги до звітування про результати оцінювання (термін виконання – до 31 грудня 2026 року)	1. Перевірка функціонування діючих опитувань (дата впровадження – вересень 2026 року, надалі – на постійній основі). 2. Розроблення проєкту методології вимірювання рівня задоволеності заявників розглядом звернень (дата впровадження – жовтень 2026 року). 3. Опрацювання даних з усіх каналів (автодозвон та обдзвон співробітниками Центру), оцінка задоволеності та консолідація отриманих даних (дата впровадження – листопад 2026 року). 4. Впровадження методології та підготовка підсумкового звіту про рівень задоволеності заявників за 2026 рік (дата впровадження – грудень 2026 року)	Прийнято	Розпочато