ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
"АСОЦІАЦІЯ ФАРМАЦЕВТІВ УКРАЇНИ"
Ідентифікаційний код юридичної особи: 43359310
Місцезнаходження: Україна, 01015, місто Київ, вулиця Академіка Богомольця, будинок 7/14, приміщення 182, к. 83

Вих. 382/2026 від 20.10.2026 року

Міністру цифрової трансформації України
ФЕРЧУК О.В.

03150, м. Київ, вул. Ділова, 24

щодо усунення проблем
функціонування електронних сервісів
військового обліку та створення
міжвідомчої робочої групи

Шановна Оксано Віталіївно!

Громадська організація «Асоціація фармацевтів України» (далі – АФУ, Асоціація), представлена у Раді громадського контролю при Національній службі здоров'я України, Громадській раді при Державній службі України з лікарських засобів та контролю за наркотиками та Експертно-апеляційній раді з питань ліцензування при Державній регуляторній службі України, засвідчує свою повагу та звертається з приводу системних проблем, що виникають під час здійснення підприємствами електронного звіряння та актуалізації відомостей персонального військового обліку працівників через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія).

Асоціація підтримує впровадження електронних механізмів військового обліку, спрямованих на спрощення адміністративних процедур, підвищення достовірності облікових даних та забезпечення ефективної інформаційної взаємодії між державними органами й роботодавцями. Практичне застосування відповідних сервісів виявило низку технічних та організаційних проблем, які ускладнюють, а в окремих випадках фактично унеможливлюють виконання підприємствами встановлених законодавством обов'язків.

Постановою Кабінету Міністрів України від 10 червня 2026 року № 812 внесено зміни до Порядку організації та ведення військового обліку призовників, військовозобов'язаних та резервістів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2022 року № 1487 (далі – Порядок), якими передбачено можливість проведення звіряння відповідних відомостей в електронній формі.

Відповідно до пункту 46 Порядку та додатка 28-1 до нього передбачено використання електронних механізмів звіряння відомостей персонального військового обліку, зокрема засобами Порталу Дія шляхом інформаційної взаємодії з Єдиним державним реєстром призовників, військовозобов'язаних та резервістів (далі – Реєстр).

За результатами практичного використання зазначених механізмів Асоціацією узагальнено звернення підприємств фармацевтичної галузі, які свідчать про наявність таких проблем:

1. **Некоректне формування та відображення списків персонального військового обліку.** Підприємства повідомляють про неможливість формування, отримання або завантаження відповідних списків, а також про наявність у них відомостей, що не відповідають фактичним кадровим даним. Зокрема, у сформованих списках відображаються особи, трудові відносини з якими припинено, у тому числі понад рік тому, а також особи, які, за даними кадрового обліку відповідних підприємств, взагалі ніколи не перебували з ними у трудових відносинах. Остання обставина викликає особливе занепокоєння, оскільки свідчить про можливі недоліки встановлення зв'язку між фізичною особою та конкретним роботодавцем під час формування відомостей із державних інформаційних ресурсів.

2. **Відсутність фактичного оновлення даних після схвалення заяв на актуалізацію відомостей.** Зафіксовано випадки, коли підприємства подавали заяви про видалення відомостей про працевлаштування осіб, які більше не працюють або ніколи не працювали на відповідному підприємстві, та отримували за результатами їх розгляду статус «Схвалено». Однак після повторного отримання відомостей із Реєстру встановлювалося, що окремі особи продовжували відображатися у списках. Аналогічна невідповідність зберігалася і під час подальших дій із формування результатів звіряння. Таким чином, позитивний результат розгляду електронної заяви не в усіх випадках супроводжується фактичним оновленням інформації, доступної роботодавцю, що ставить під сумнів завершеність процедури актуалізації та потребує перевірки механізму передавання й відображення внесених змін.

3. **Відхилення заяв через військово-обліковий статус особи.** У процесі актуалізації відомостей підприємства отримують відмови у видаленні інформації про працевлаштування осіб із повідомленням, що відповідна особа знайдена в Реєстрі, проте не перебуває на військовому обліку, знята або виключена з нього. При цьому електронний сервіс може рекомендувати звернення до територіального центру комплектування та соціальної підтримки для уточнення військово-облікових даних. Фактично виникає ситуація, коли виправлення інформації про трудові відносини залежить від військово-облікового статусу фізичної особи, хоча йдеться про різні за правовою природою відомості, порядок формування та актуалізації яких належить до компетенції різних суб'єктів.

4. **Невідповідність військово-облікових статусів інформації, наявній у роботодавців.** У сформованих списках відображаються особи, які, за інформацією підприємств, не перебувають на військовому обліку або мають обліковий статус, що потребує уточнення. Зокрема, зафіксовано випадки відображення особи зі статусом «Призовник», хоча за наявною в роботодавця інформацією вона не перебуває на військовому обліку. У таких випадках підприємство не має можливості самостійно визначити причину розбіжності та забезпечити відповідне коригування даних. Окремо виявлено випадки, коли у списках відображаються працівники з фармацевтичною освітою, які, за інформацією роботодавців, не перебувають на військовому обліку. Це потребує уточнення їхнього фактичного облікового статусу та визначення належного алгоритму дій підприємства з урахуванням вимог законодавства. Відсутність можливості перевірити відповідні відомості та отримати обґрунтоване роз'яснення щодо порядку їх актуалізації перешкоджає належному проведенню звіряння.

5. **Технічні збої під час опрацювання заяв.** Зафіксовано випадки, коли декілька послідовно сформованих заяв на актуалізацію відомостей отримували статус «Технічна помилка». При цьому електронний сервіс не надає інформації, достатньої для встановлення причини несправності, визначення відповідального за її усунення суб'єкта та можливості завершення процедури в інший спосіб.

6. **Недостатня ефективність механізмів технічної підтримки та міжвідомчої взаємодії.** Звернення підприємств до доступних каналів технічної підтримки Порталу Дія не завжди забезпечують предметне вирішення проблем, які виникають під час звіряння. Зокрема, роботодавцям повідомляється, що Портал Дія відображає інформацію з Реєстру «Оберіг», проте

безпосередньо не змінює відповідні реєстрові дані. Для уточнення військово-облікового статусу особи рекомендується звертатися до територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки. Такий розподіл повноважень між відповідальними суб'єктами є обґрунтованим з огляду на особливості функціонування державних інформаційних систем. Однак для роботодавців відсутній достатньо зрозумілий механізм комплексного вирішення проблем, що виникають унаслідок невідповідності даних різних реєстрів або неналежного опрацювання електронних запитів. Внаслідок цього підприємства змушені повторно подавати заяви, звертатися до різних органів або здійснювати додаткові перевірки без можливості встановити причину виникнення розбіжностей, отримати підтвердження їх усунення та завершити процедуру звіряння.

Наведені обставини свідчать про необхідність удосконалення не лише окремих технічних функцій електронних сервісів, а й механізму інформаційної взаємодії між державними органами та відповідальними адміністраторами реєстрів. Особливого значення зазначені проблеми набувають з огляду на встановлені законодавством обов'язки роботодавців у сфері військового обліку.

Відповідно до Порядку на керівників підприємств покладено обов'язки щодо організації та ведення персонального військового обліку, забезпечення достовірності відповідних відомостей і здійснення їх звіряння в установленому порядку. Пунктом 17 додатка 28-1 до Порядку передбачено відповідальність керівника за повноту, достовірність та своєчасність подання відомостей згідно із законодавством України. За таких обставин виникає правова невизначеність, коли належне виконання встановлених обов'язків залежить від функціонування державних електронних сервісів, технічний стан яких перебуває поза межами впливу роботодавця.

Асоціація вважає, що технічна неможливість здійснення відповідних процедур має бути належним чином зафіксована та врахована під час оцінювання дотримання підприємствами вимог законодавства. Наявність технічних несправностей або некоректних відомостей державних реєстрів не повинна сама по собі створювати підстави для покладення на добросовісних роботодавців негативних правових наслідків за обставини, які від них не залежать.

Пунктом 14 додатка 28-1 до Порядку передбачено застосування альтернативних способів звіряння відповідно до пункту 46 Порядку за відсутності технічної можливості використання електронного механізму.

Проте для підприємств із розгалуженою мережею структурних підрозділів, значною чисельністю працівників та територіально розосередженими об'єктами господарської діяльності застосування таких способів потребує додаткових організаційних ресурсів, підготовки документів та взаємодії з територіальними центрами комплектування та соціальної підтримки.

Зазначене питання має особливе значення для підприємств фармацевтичної галузі, які забезпечують безперервне постачання лікарських засобів та доступність фармацевтичної допомоги населенню, зокрема в умовах воєнного стану.

Відповідно до Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856, Мінцифри забезпечує формування та реалізацію державної політики, зокрема у сферах цифровізації, електронного урядування, розвитку електронних інформаційних ресурсів, їх інтероперабельності та надання електронних публічних послуг.

Зважаючи на міжвідомчий характер зазначених проблем, їх вирішення потребує узгоджених дій Міністерства цифрової трансформації України, Міністерства оборони України, суб'єктів, відповідальних за функціонування державних реєстрів, та представників роботодавців.

З огляду на викладене, ПРОСИМО:

1. Ініціювати створення міжвідомчої робочої групи з питань забезпечення належного функціонування електронних сервісів звіряння та актуалізації відомостей персонального військового обліку працівників або запровадити за погодженням із заінтересованими органами інший постійно діючий механізм координації.

До роботи відповідної групи пропонуємо залучити представників Міністерства цифрової трансформації України, Міністерства оборони України, Пенсійного фонду України, відповідальних технічних адміністраторів Порталу Дія та Реєстру, а також представників роботодавців і профільних громадських об'єднань.

2. Забезпечити включення представників ГО «Асоціація фармацевтів України» до складу відповідної робочої групи з метою представлення практичних проблем суб'єктів господарювання фармацевтичної галузі та участі в напрацюванні пропозицій щодо вдосконалення електронних процедур військового обліку.

3. Організувати комплексне опрацювання виявлених технічних та інформаційних проблем, зокрема щодо:

неможливості формування та завантаження списків персонального військового обліку;

відображення осіб, які не перебувають або ніколи не перебували у трудових відносинах із відповідними підприємствами;

відсутності фактичних змін у відомостях після отримання статусу «Схвалено» за результатами розгляду заяв на актуалізацію;

відхилення заяв на актуалізацію відомостей через військово-обліковий статус особи;

некоректного відображення військово-облікових статусів та розбіжностей між відомостями державних реєстрів;

повторного виникнення технічних помилок під час опрацювання електронних заяв.

За результатами опрацювання визначити причини зазначених проблем, відповідальних за їх усунення суб'єктів та орієнтовні строки реалізації необхідних заходів.

4. Спільно з Міністерством оборони України опрацювати питання вдосконалення порядку актуалізації відомостей про працевлаштування осіб, які не перебувають на військовому обліку, зняті або виключені з нього, а також механізму перевірки та виправлення розбіжностей щодо облікового статусу працівників.

Окремо просимо передбачити можливість належного виправлення недостовірної інформації про трудові відносини, зокрема щодо осіб, які ніколи не працювали на відповідному підприємстві, без покладення на роботодавця обов'язку самостійно вирішувати питання, віднесені до компетенції органів ведення військового обліку.

5. Опрацювати можливість запровадження механізму підтвердження фактичного виконання схвалених заяв на актуалізацію відомостей, який забезпечуватиме узгодженість результатів їх опрацювання з інформацією, що відображається під час повторного отримання списків персонального військового обліку.

У випадках невідповідності таких відомостей передбачити можливість повторної перевірки результату опрацювання заяви та встановлення причин відсутності відповідних змін.

6. Запровадити дієвий механізм оперативної технічної підтримки та міжвідомчого супроводу звернень роботодавців, який забезпечуватиме реєстрацію повідомлень про технічні помилки, визначення відповідального виконавця, можливість відстеження стану розгляду звернення та отримання інформації про результати його вирішення.

Передбачити можливість оперативного передавання звернень компетентним технічним фахівцям і відповідальним органам без необхідності багаторазового подання користувачами однотипних запитів.

7. Спільно з Міністерством оборони України опрацювати та надати роз'яснення щодо порядку дій роботодавців у випадках технічної неможливості проведення електронного звіряння або актуалізації відомостей, зокрема щодо документального підтвердження таких обставин, застосування альтернативних способів звіряння, завершення відповідних процедур та врахування технічних збоїв під час перевірки дотримання вимог законодавства у сфері військового обліку.

8. Організувати спільну робочу нараду за участю представників Міністерства цифрової трансформації України, Міністерства оборони України, відповідальних технічних фахівців та ГО «Асоціація фармацевтів України» для розгляду конкретних проблемних випадків, визначення першочергових заходів щодо їх усунення та погодження подальшого формату взаємодії.

Асоціація переконана, що належне функціонування електронних сервісів військового обліку є необхідною передумовою забезпечення достовірності облікових відомостей, дотримання роботодавцями встановлених законодавством вимог та ефективності цифрової взаємодії між державою і суб'єктами господарювання.

ГО «Асоціація фармацевтів України» висловлює готовність долучитися до спільного опрацювання порушених питань, надати узагальнену інформацію щодо виявлених проблем, знеособлені приклади технічних збоїв та пропозиції щодо вдосконалення відповідних процедур.

Просимо розглянути зазначене звернення в межах компетенції Міністерства цифрової трансформації України та поінформувати Асоціацію про результати його розгляду, можливість створення міжвідомчої робочої групи й організації спільної наради.

З повагою,
Голова Організації
Голова Правління Організації **Анастасія РИЖУК**