ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

УДК 342.9:35.07(477)
DOI https://doi.org/10.32782/ehrlichsjournal-2026-18.01

НАТАЛІЯ АТАМАНЧУК
доктор юридичних наук, доцент,
провідний науковий співробітник відділу дослідження проблем правотворчості та адаптації законодавства України до права ЄС
Інституту правотворчості та науково-правових експертиз
Національної академії наук України, Україна
noicom@ukr.net
ORCID: 0000-0002-3893-084X

Анотація. У статті здійснено комплексне дослідження правового забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі та перспективи подальшого розвитку. Авторкою проаналізовано положення Закону України «Про адміністративні послуги», нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України та Міністерства цифрової трансформації України, які визначають організаційні й процедурні засади проведення моніторингу, систему показників оцінювання, порядок оприлюднення його результатів та механізми інформаційної взаємодії відповідних суб'єктів. Окрему увагу приділено законодавчим змінам, спрямованим на запровадження рейтингування суб'єктів надання адміністративних послуг і центрів надання адміністративних послуг, деталізацію критеріїв оцінювання та врахування рівня задоволеності отримувачів послуг. На підставі аналізу нормативного регулювання та наукових підходів виявлено проблемні аспекти функціонування чинної системи моніторингу: відсутність єдиного законодавчого визначення поняття «моніторинг якості адміністративних послуг», недостатню врегульованість процедур незалежного оцінювання, переважну орієнтацію на кількісні показники, обмежене врахування соціального ефекту та фактичного досвіду отримувачів послуг, недостатній рівень інтеграції державних інформаційних систем, а також відсутність єдиного державного порталу відкритої статистичної інформації про результати моніторингу. Сформульовано пропозиції щодо вдосконалення правового забезпечення моніторингу якості адміністративних послуг в Україні. Запропоновано розвивати цифрові інструменти збору й аналізу інформації, розширити використання відкритих даних та аналітичних панелей, запровадити незалежне оцінювання якості адміністративних послуг і посилити участь громадськості у відповідних процедурах. Наголошено на необхідності вдосконалення механізмів реагування на результати моніторингу, гармонізації національного регулювання з європейськими підходами та стандартами належного врядування.

Ключові слова: адміністративна послуга; моніторинг якості; правове забезпечення; публічне адміністрування; сервісна держава; належне врядування; цифровізація; оцінювання якості; центр надання адміністративних послуг.

LEGAL FRAMEWORK FOR MONITORING THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE: CURRENT STATE AND DEVELOPMENT PROSPECTS

UDC 342.9:35.07(477)
DOI https://doi.org/10.32782/ehrlichsjournal-2026-18.01

NATALIIA ATAMANCHUK
Doctor of Law, Associate Professor,
Leading Researcher of the Research Department of Law-making Problems and Adaptation of Ukrainian Legislation to EU law
Institute of Law-Making and Scientific-Legal Expertise
of National Academy of Sciences of Ukraine, Ukraine
noicom@ukr.net
ORCID: 0000-0002-3893-084X

Abstract. The article presents a comprehensive study of the legal framework governing the monitoring of administrative service quality in Ukraine at the current stage, as well as prospects for its future development. The author analyzes the provisions of the Law of Ukraine «On Administrative Services» and the regulatory acts issued by the Cabinet of Ministers of Ukraine and the Ministry of Digital Transformation of Ukraine. These acts define the organizational and procedural foundations for monitoring, the system of evaluation indicators, the procedure for publishing results, and the mechanisms for information exchange among the relevant stakeholders. Particular attention is paid to legislative changes aimed at introducing a ranking system for administrative service providers and Administrative Service Centres, refining evaluation criteria, and incorporating service recipient satisfaction levels. Based on an analysis of the regulatory framework and academic approaches, the study identifies problematic aspects of the current monitoring system: the lack of a unified legislative definition of «monitoring the quality of administrative services»; insufficient regulation of independent evaluation procedures; an over-reliance on quantitative indicators; limited consideration of social impact and the actual experience of service recipients; an inadequate level of integration among state information systems; and the absence of a unified state portal for open statistical data on monitoring results. Proposals are formulated to improve the legal framework for monitoring the quality of administrative services in Ukraine. The author proposes developing digital tools for data collection and analysis, expanding the use of open data and analytical dashboards, introducing independent assessment of administrative service quality, and strengthening public participation in relevant procedures. Emphasis is placed on the need to improve mechanisms for responding to monitoring results and to harmonize national regulations with European approaches and standards of good governance.

Key words: administrative service; quality monitoring; legal framework; public administration; service-oriented state; good governance; digitalization; quality assessment; administrative service centre.

Постановка проблеми. В умовах воєнного стану особливого значення набуває проблематика реформування системи надання адміністративних послуг, цифровізації взаємодії держави з громадянами, розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг, а також необхідності забезпечення належного функціонування публічних інституцій. Потреби щодо зміни способів отримання адміністративних послуг, зростання ролі електронних сервісів та підвищення очікувань громадян щодо швидкості, доступності й зручності їх отримання актуалізують питання постійного оцінювання фактичної якості відповідних послуг та ефективності діяльності суб'єктів їх надання.

Водночас нормативно-правове регулювання моніторингу якості адміністративних послуг в Україні характеризується наявністю низки проблем системного характеру. Формальне дотримання суб'єктом надання адміністративної послуги встановлених законодавством процедур не завжди свідчить про її належну якість. Саме тому сучасний механізм моніторингу має охоплювати не лише перевірку відповідності діяльності суб'єктів нормативним вимогам, а й оцінювання фактичного результату взаємодії держави з людиною. Це передбачає урахування доступності послуг для різних категорій населення, тривалості та зручності процедур, рівня цифрової доступності, зрозумілості інформації, дотримання стандартів обслуговування, а також безпосередньої оцінки отримувачами якості наданої послуги.

Актуальність дослідження правового забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг зумовлена необхідністю переходу від переважно формального контролю за дотриманням адміністративних процедур до комплексного оцінювання результативності та якості публічних послуг. Вирішення цієї проблеми потребує удосконалення нормативної основи моніторингу, чіткого визначення його суб'єктів, принципів, об'єктів, критеріїв та процедур, а також закріплення ефективних механізмів урахування результатів моніторингу під час прийняття управлінських рішень. Такий підхід сприятиме підвищенню якості публічного адміністрування, зміцненню довіри до органів державної влади та місцевого самоврядування і забезпеченню належної реалізації прав та законних інтересів людини у сфері публічних послуг.

Оцінка ступеня наукового розроблення проблеми. Окремі питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні досліджували такі науковці, як К. Бортняк, Н. Добрянська [1], О. Гусар [2], Т. Королюк [3], С. Прокопенко [4], В. Тимофеєв [5] та ін. Водночас більшість досліджень присвячено організації надання адміністративних послуг, тоді як питання саме правового забезпечення моніторингу їхньої якості, виявлення проблемних аспектів і прогалин чинного нормативно-правового регулювання та обґрунтування напрямів його вдосконалення залишаються недостатньо дослідженими та потребують подальшого вивчення.

Метою дослідження є комплексний загальнотеоретичний та нормативно-правовий аналіз стану правового забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні, виявлення проблемних аспектів і прогалин чинного нормативно-правового регулювання, а також обґрунтування напрямів його вдосконалення з урахуванням сучасних тенденцій розвитку сервісної держави, цифровізації публічного адміністрування та європейських стандартів належного врядування.

Для досягнення визначеної мети **поставлено такі завдання**: розкриття теоретико-правової природи моніторингу якості надання адміністративних послуг та визначення його місця в системі механізмів забезпечення якості публічного адміністрування; аналіз нормативно-правових засад здійснення моніторингу якості адміністративних послуг в Україні; виявлення проблем та прогалин чинного правового регулювання моніторингу якості адміністративних послуг; формулювання науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання моніторингу якості адміністративних послуг в Україні з урахуванням принципів сервісної держави, належного врядування та європейських підходів до оцінювання якості публічних послуг.

Методологічну основу дослідження становить сукупність загальнонаукових і спеціально-юридичних методів, використання яких забезпечує комплексний підхід до дослідження правового забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг, а саме: діалектичний, системно-структурний, формально-юридичний, порівняльно-правовий, метод аналізу і синтезу та метод узагальнення. Застосування сукупності зазначених методів дало змогу забезпечити комплексність дослідження та поєднати аналіз нормативно-правових положень із теоретичним осмисленням правової природи моніторингу, його місця в системі публічного адміністрування та перспектив подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг визначає Закон України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI [6]. Важливим етапом розвитку законодавства стало прийняття Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг і вдосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» від 03 листопада 2020 р. № 943-IX [7], яким ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» було доповнено положеннями щодо здійснення моніторингу якості адміністративних послуг. Законодавець визначив, що моніторинг здійснюється за показниками, встановленими Кабінетом Міністрів України; моніторинг включає збір, обробку та аналіз інформації; результати моніторингу є відкритими; інформація підлягає щорічному оприлюдненню; під час проведення моніторингу повинні дотримуватися вимоги законодавства про захист персональних даних.

Постановою Кабінету Міністрів України «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» від 11 серпня 2021 р. № 864 було затверджено Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг [8], який визначає процедуру проведення моніторингу якості

надання адміністративних послуг, показники моніторингу, дані, які збираються, обробляються та аналізуються для оцінки досягнення зазначених показників, функції і завдання суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, складення рейтингу суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг, а також процедуру оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, ужиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.

Постановою Кабінету Міністрів України від 07 червня 2024 р. № 662 [9] було внесено зміни до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864, а саме: запроваджено рейтинги суб'єктів надання адміністративних послуг, деталізовано критерії оцінювання, передбачено оцінювання рівня задоволеності отримувачів послуг, установлено чотири рівні оцінки якості (негативний, прийнятний, добрий, відмінний), розширено вимоги щодо відкритості результатів моніторингу.

Велике значення має Наказ Міністерства цифрової трансформації України «Щодо питання забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг» від 11 листопада 2021 р. № 145 [10], який визначає механізм інформаційної взаємодії між системою онлайн-моніторингу й оцінки якості послуг та електронними інформаційними ресурсами суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, під час проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Водночас, незважаючи на значний розвиток законодавства, чинна модель моніторингу має низку проблемних аспектів, а саме: відсутність єдиної законодавчої дефініції поняття «моніторинг якості адміністративних послуг», що породжує неоднакове тлумачення його правової природи; недостатньо врегульованим є питання незалежної оцінки якості адміністративних послуг; показники оцінювання переважно зосереджені на кількісних характеристиках і недостатньо враховують соціальний ефект та реальний досвід отримувачів послуг; недостатній рівень інтеграції державних інформаційних систем, що ускладнює автоматизацію збору даних; відсутній єдиний державний портал відкритої статистики щодо результатів моніторингу всіх адміністративних послуг.

Науковці також звертають увагу на низку проблемних аспектів правового забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні та необхідність його подальшого вдосконалення.

На думку Т. Королюк, стратегічний вектор модернізації системи управління якістю надання адміністративних послуг має бути спрямований на побудову сервісно орієнтованої моделі взаємовідносин владних інституцій із громадянами [3].

С. Прокопенко наголошує, що для покращення якості надання адміністративних послуг в Україні необхідно розробити та впровадити єдині стандарти обслуговування, що забезпечать однаковий рівень послуг у всіх регіонах, створити ефективні механізми зворотного зв'язку з громадянами для врахування їхніх відгуків та пропозицій, активно використовувати цифрові технології для автоматизації адміністративних процедур, забезпечити прозорість діяльності державних установ та органів місцевого самоврядування через публічну звітність та доступ до інформації, а також інвестувати в підвищення кваліфікації та мотивацію персоналу органів публічної влади, зайнятого у сфері надання адміністративних послуг [4, с. 133].

Здійснюючи аналіз сучасного стану системи надання адміністративних послуг в Україні, К. Бортняк та Н. Добрянською запропоновано такі стратегічні напрями вдосконалення системи: розширення мережі центрів надання адміністративних послуг у територіальних громадах, запровадження механізмів зворотного зв'язку для моніторингу задоволеності споживачів послуг, а також подальший розвиток хмарних технологій для інтеграції державних реєстрів [1, с. 64–65].

Поділяємо думку В. Тимофеєва про те, що чинна модель моніторингу характеризується наявністю інституційної основи, однак залишається фрагментарною через відсутність уніфікованих стандартів якості та чітких механізмів реагування на його результати. Ефективність моніторингу значною мірою залежить від узгодженої діяльності органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг, а також від рівня цифрової спроможності територіальних громад. Подальший розвиток правового механізму моніторингу якості адміністративних послуг має бути спрямований на уніфікацію мінімальних стандартів якості, посилення обов'язковості управлінського реагування та інституціоналізацію участі громадськості у процесах оцінювання [5, с. 311].

Уважаємо, що подальше вдосконалення правового забезпечення моніторингу має здійснюватися комплексно. Доцільними видаються такі напрями реформування, як: закріплення на законодавчому рівні визначення поняття «моніторинг якості адміністративних послуг», запровадження автоматичного аналізу показників якості з використанням технологій штучного інтелекту, розширення використання відкритих даних та аналітичних панелей для громадськості, упровадження незалежного аудиту якості адміністративних послуг за участю громадських організацій, бізнес-асоціацій та міжнародних експертів, запровадження обов'язкового громадського обговорення результатів моніторингу.

Висновки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг в Україні є важливим інструментом забезпечення ефективності публічного адміністрування, спрямованим на систематичне збирання, оброблення й аналіз інформації про якість послуг, оцінювання результативності діяльності суб'єктів їх надання та виявлення недоліків у відповідній сфері.

Правове забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні перебуває на етапі активного розвитку. Протягом останніх років сформовано сучасну нормативну базу, яка відповідає європейським тенденціям розвитку сервісної держави. Водночас чинна система потребує подальшого вдосконалення шляхом розширення цифрових інструментів, підвищення відкритості результатів моніторингу, гармонізації зі стандартами Європейського Союзу, а також розвитку незалежного громадського контролю. Уважаємо, що реалізація зазначених напрямів сприятиме подальшому підвищенню якості надання адміністративних послуг, зміцненню довіри громадян до органів публічної влади та наближенню України до європейських стандартів публічного адміністрування.

ВИКОРИСТАНІ МАТЕРІАЛИ

1. Бортняк К. В., Добрянська Н. В. Адміністративні послуги: проблеми сьогодення та перспективи розвитку. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія «Юридичні науки».* 2025. Т. 36(75). № 6. С. 61–66. DOI: https://doi.org/10.32782/TNU-2707-0581/2025.6/11

2. Гусар О. А. Вплив цифровізації адміністративних послуг на інституційну спроможність органів влади. *Нове українське право*. 2026. № 2. С. 174–181. DOI: https://doi.org/10.51989/NUL.2026.2.20

3. Королюк Т. О. Управління якістю надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2023. № 12. DOI: http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.12.11

4. Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. *Аспекти публічного управління.* 2024. Т. 12, № 1. С. 129–134. DOI: https://doi.org/10.15421/152419

5. Тимофеєв В. В. Поняття та правова природа моніторингу якості надання адміністративних послуг. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2026. Т. 2, № 1. С. 308–312. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2026.01.2.49

6. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n61 (дата звернення: 20.09.2026).

7. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03 листопада 2020 р. № 943-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#n18 (дата звернення: 20.09.2026).

8. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text (дата звернення: 20.09.2026).

9. Про внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 : Постанова Кабінету Міністрів України від 07 червня 2024 р. № 662. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/662-2024-%D0%BF#Text (дата звернення: 20.09.2026).

10. Щодо питання забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг : Наказ Міністерства цифрової трансформації України від 11 листопада 2021 р. № 145. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1552-21#Text (дата звернення: 20.09.2026).

REFERENCES

1. Bortnyak, K. V., Dobryanska, N. V. (2025). Administratyvni posluhy: problemy sohodennya ta perspektyvy rozvytku. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Seriya: yurydychni nauky,* 36 (75), 6, 61–66. DOI: https://doi.org/10.32782/TNU-2707-0581/2025.6/11 [in Ukrainian].

2. Husar, O. A. (2026). Vplyv tsyfrovizatsiyi administratyvnykh posluh na instytutsiynu spromozhnist′ orhaniv vlady. *Nove ukrayinske pravo*, 2, 174–181. DOI: https://doi.org/10.51989/NUL.2026.2.2 [in Ukrainian].

3. Korolyuk, T. O. (2023). Upravlinnya yakistyu nadannya administratyvnykh posluh orhanamy mistsevoho samovryaduvannya. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok,* 12. DOI: http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.12.11 [in Ukrainian].

4. Prokopenko, S. (2024). Yakist nadannya administratyvnykh posluh yak pokaznyk efektyvnosti publichnoho upravlinnya v Ukrayini. *Aspekty publichnoho upravlinnya,* 12 (1), 129–134. DOI: https://doi.org/10.15421/152419 [in Ukrainian].

5. Tymofeyev, V. V. (2026). Ponyattya ta pravova pryroda monitorynhu yakosti nadannya administratyvnykh posluh. *Analitychno-porivnyalne pravoznavstvo,* 2 (1), 308–312. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2026.01.2.49 [in Ukrainian].

6. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrayiny vid 06 veresnya 2012 roku №5203-VI. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n61 (Last accessed: 20.09.2026) [in Ukrainian].

7. Pro vnesennya zmin do deyakykh zakonodavchykh aktiv Ukrayiny shchodo optymizatsiyi merezhi ta funktsionuvannya tsentriv nadannya administratyvnykh posluh ta udoskonalennya dostupu do administratyvnykh posluh, yaki nadayutsya v elektronniy formi: Zakon Ukrayiny vid 03 lystopada 2020 roku №943-IX. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#n18 (Last accessed: 20.09.2026) [in Ukrainian].

8. Pytannya orhanizatsiyi monitorynhu yakosti nadannya administratyvnykh posluh: postanova Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 11 serpnya 2021 roku №864. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text (Last accessed: 20.09.2026) [in Ukrainian].

9. Pro vnesennya zmin do postanovy Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 11 serpnya 2021 r. № 864: postanova Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 7 chervnya 2024 r. № 662. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/662-2024-%D0%BF#Text (Last accessed: 20.09.2026) [in Ukrainian].

10. Shchodo pytannya zabezpechennya monitorynhu yakosti nadannya administratyvnykh posluh: nakaz Ministerstva tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrayiny vid 11 lystopada 2021 roku №145. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1552-21#Text. (Last accessed: 20.09.2026) [in Ukrainian].

Дата першого надходження статті до видання: 27.09.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 12.10.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 16.11.2026