

## **МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ**

Адміністративні послуги посідають ключове місце у механізмі реалізації прав і свобод людини та громадянина, оскільки саме через них забезпечується практичне здійснення значної частини публічних прав у повсякденній взаємодії особи з органами публічної влади. Отримання документів дозвільного характеру, реєстраційних послуг, соціальних та інших адміністративних послуг є необхідною умовою повноцінної участі особи у суспільному житті. Відтак, якість їх надання безпосередньо впливає на рівень довіри громадян до держави, ефективність публічної влади та реальність проголошених конституційних прав.

Крім того, передача значної частини повноважень на місцевий рівень, розвиток центрів надання адміністративних послуг, упровадження цифрових сервісів актуалізують потребу у створенні дієвих механізмів оцінювання та постійного вдосконалення якості надання адміністративних послуг. У цих умовах моніторинг якості виступає важливим елементом публічного адміністрування, що забезпечує зворотний зв'язок між владою та громадянами і сприяє підвищенню ефективності управлінських рішень.

За своєю суттю моніторинг систематично збирає, аналізує та інтерпретує дані про якість послуг, що надходять від отримувачів та інших джерел, і формує базу для управлінського аналізу. Такий зворотний зв'язок дозволяє органам публічної влади розуміти реальний досвід громадян та своєчасно реагувати на недоліки, що відображаються у високому рівні незадоволеності або скарг.

Згідно із Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 864 від 11 серпня 2021 р., результати моніторингу використовуються для визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості надання адміністративних послуг та є підставою для управлінських рішень щодо вдосконалення їх надання [1].

Моніторинг також впливає на формування та коригування публічної політики. Дані, які отримують органи влади в результаті моніторингових процедур, можуть виявити структурні або системні проблеми в роботі центрів надання адміністративних послуг, віддалених робочих місць адміністраторів, електронних сервісів чи інших суб'єктів. Це інструмент, що дозволяє не лише оцінити ситуацію, а й обґрунтовано планувати управлінські зміни, розробляти політики щодо стандартизації процедур, вдосконалення сервісів, тренінгів для працівників тощо. Послідовний зворотний зв'язок від громадськості сприяє підвищенню довіри до влади та ефективності внутрішніх управлінських процесів [2].

Форми та методи моніторингу якості надання адміністративних послуг мають забезпечувати регулярне отримання достовірних даних про те, наскільки фактичне надання послуги відповідає встановленим вимогам і очікуванням отримувачів. З огляду на практику функціонування центрів надання адміністративних послуг та загальнодержавні підходи, до ключових методів моніторингу належать: збір оціночних даних через цифрові інструменти, соціологічні вимірювання задоволеності, аналіз звернень/скарг та поєднання внутрішніх і зовнішніх процедур оцінювання.

По-перше, поширення набувають електронні інструменти оцінювання (онлайн-канали зворотного зв'язку), які дозволяють збирати та обробляти оціночні дані у стандартизований спосіб, а також

публікувати результати. Нормативне закріплення такого підходу відображене у визначенні системи онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг як підсистеми (модуля) Порталу Дія, що призначена саме для збору й обробки оціночних даних та розміщення результатів моніторингу [1].

По-друге, важливим методом є анкетування та опитування отримувачів послуг (у паперовій або електронній формі). Соціологічні опитування дають змогу вимірювати задоволеність доступністю послуги, строками, зрозумілістю процедур, якістю комунікації та умовами обслуговування [3].

По-третє, самостійним джерелом для моніторингу виступає аналіз звернень і скарг громадян. Він дозволяє виявляти повторювані порушення (наприклад, затримки строків, відсутність інформації, неузгодженість вимог до документів) та оцінювати ефективність реагування суб'єктів надання послуг. На практиці такі підходи часто закріплюються у локальних документах громад як частина періодичного моніторингу якості адміністративних послуг та врахування потреб споживачів.

По-четверте, за організаційною ознакою доцільно розрізняти внутрішній і зовнішній моніторинг. Внутрішній моніторинг проводиться самим суб'єктом надання послуг як елемент управління якістю (самооцінка, перевірка відповідності стандартам, аналіз навантаження, строків, доступності інформації). Зовнішній моніторинг здійснюється незалежними учасниками (експертами, громадськими організаціями, партнерами розвитку) та підсилює об'єктивність оцінювання через незалежний погляд і можливість порівняння практик різних центрів надання адміністративних послуг [4].

Таким чином, застосування моніторингу якості надання адміністративних послуг створює дієвий механізм зворотного зв'язку між владою та громадянами, дозволяючи виявляти проблемні аспекти надання послуг і своєчасно реагувати на них. Поєднання різних форм і

методів моніторингу, зокрема цифрових інструментів, соціологічних опитувань, аналізу звернень і скарг, а також внутрішнього й зовнішнього оцінювання, сприяє комплексній оцінці якості адміністративних послуг. Використання результатів моніторингу у процесі прийняття управлінських рішень є важливою передумовою вдосконалення публічної політики та підвищення рівня довіри громадян до публічної влади.

### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 11 серп. 2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#n32>

2. Gruzd M. V. Monitoring methodology the quality of the administrative services provision by the state and centers of administrative services provision. Антикризове регулювання економіки у 2023 році : теорія та практика в умовах європейської інтеграції України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 17 лютого 2023 р. : тези допов. Львів – Торунь : Liha-Press, 2023. URL: [https://repository.hneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/29316/1/Gruzd Maryna %d1%82%d0%b5%d0%b7%d0%b8 %d0%9e%d0%9d%d0%a3.pdf](https://repository.hneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/29316/1/Gruzd%20Maryna%20%D0%BF%D0%B7%D0%B8%20%D0%9E%D0%9D%D0%A3.pdf)

3. Програма «U-LEAD з Європою». Методи налагодження зворотного зв'язку та оцінка якості /Онлайн-курс «Навички фахівця сучасного ЦНАП». URL: <https://courses.prosto.in.ua/courses/use-shcho-treba-znaty-dlia-roboty-v-tsnap/lessons/metody-otrymannia-zvorotnoho-zv-iazku-ta-otsinka-iaкости/topic/metody-nalahodzhennia-zvorotnoho-zv-iazku/>

4. Центр надання адміністративних послуг у місті Суми. Центр політико-правових реформ разом з партнерами провів моніторинг понад 50-ти ЦНАП. URL: <https://cnap.gov.ua/node/1114>