

5. Niemietz v. Germany : judgment of the European Court of Human Rights of 16 December 1992, application no. 13710/88. URL: <https://hudoc.echr.coe.int/> (дата звернення: 21.04.2026).

6. Michaud v. France : judgment of the European Court of Human Rights of 6 December 2012, application no. 12323/11. URL: <https://hudoc.echr.coe.int/> (дата звернення: 21.04.2026).

7. André and Another v. France : judgment of the European Court of Human Rights of 24 July 2008, application no. 18603/03. URL: <https://hudoc.echr.coe.int/> (дата звернення: 21.04.2026).

УДК 342.9

Іванюк В. Д.

*д. філ. у галузі права, доцент кафедри
адміністративного права та судочинства,
Західноукраїнський національний університет*

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Сучасні трансформаційні процеси у сфері публічного управління пов'язані з поступовим переходом від традиційної владно-розпорядчої моделі до концепції сервісної держави, орієнтованої на задоволення потреб людини. У цьому контексті адміністративні послуги набувають ключового значення як основна форма взаємодії публічної влади з громадянами та юридичними особами. Водночас, посилення ролі адміністративних послуг обумовлює необхідність забезпечення не лише їх доступності, але й належної якості, що актуалізує питання запровадження ефективних механізмів контролю та моніторингу їх надання. Саме якість адміністративних послуг дедалі більше розглядається як один із визначальних критеріїв ефективності діяльності органів публічної влади та рівня довіри до них.

У чинному адміністративно-правовому регулюванні поняття моніторингу якості надання адміністративних послуг окреслюється через нормативні конструкції підзаконного рівня. Відповідно до п.2 Загальної частини Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864, «моніторинг – це збір, обробка та аналіз оціночних даних, зокрема шляхом їх порівняння з показниками моніторингу» [1]. Наведене положення відображає функціональний підхід законодавця до розуміння моніторингу, акцентуючи увагу на його процедурно-аналітичній природі. Водночас, така дефініція має узагальнений характер і не повною мірою розкриває сутність моніторингу як складного адміністративно-правового інструменту забезпечення якості надання адміністративних послуг. У цьому контексті моніторинг доцільно розглядати як системну, безперервну діяльність

уповноважених суб'єктів публічної адміністрації, спрямовану на збирання, обробку, аналіз та інтерпретацію інформації про стан надання адміністративних послуг з метою забезпечення їх відповідності встановленим стандартам якості та очікуванням отримувачів.

Зміст наведеного нормативного визначення дозволяє виокремити ключові ознаки моніторингу. По-перше, він має системний характер, оскільки передбачає впорядковану сукупність взаємопов'язаних дій від збирання даних до їх аналітичного опрацювання та порівняння з визначеними показниками. По-друге, моніторинг характеризується безперервністю, що зумовлено потребою у постійному відстеженні динаміки якості надання адміністративних послуг, а не здійсненні разових перевірок. По-третє, його результативна спрямованість проявляється в орієнтації на оцінку фактичного рівня якості адміністративних послуг, що досягається шляхом співвіднесення отриманих даних із встановленими індикаторами та стандартами.

Ключове місце у системі нормативного регулювання моніторингу якості надання адміністративних послуг посідає Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI [2], який визначає загальні засади надання адміністративних послуг, включаючи принципи їх організації, вимоги до доступності та якості, а також орієнтацію на потреби суб'єктів звернення. Вказані положення формують матеріально-правову основу для здійснення моніторингу, оскільки задають критерії, за якими оцінюється якість надання адміністративних послуг. У свою чергу, адміністративно-процедурний вимір моніторингу знаходить відображення у підзаконних нормативно-правових актах, які деталізують порядок його здійснення.

Особливого значення у цьому контексті набуває Постанова Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 [1], що визначає порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення його результатів. У межах цього акта закріплюються процедурні елементи моніторингу, зокрема визначаються його суб'єкти, об'єкти, показники, періодичність здійснення, а також способи збирання та аналізу інформації. Відповідно, моніторинг набуває ознак формалізованої адміністративної процедури, що здійснюється у визначеному правовому порядку.

У цілому адміністративно-правові засади моніторингу охоплюють кілька взаємопов'язаних аспектів. По-перше, інституційний аспект, який полягає у визначенні кола суб'єктів, уповноважених здійснювати моніторинг, а також розмежуванні їх компетенції. По-друге, процедурний аспект, що включає встановлення порядку здійснення моніторингових заходів, форм і методів збирання інформації. По-третє, функціональний аспект, який відображає спрямованість моніторингу на забезпечення дотримання стандартів якості адміністративних послуг та підвищення ефективності діяльності органів публічної влади.

Важливим напрямом розвитку адміністративно-правових засад моніторингу є їхня адаптація до умов цифровізації публічного управління. Використання електронних інструментів, зокрема, можливостей порталу Дія, а також механізмів онлайн-оцінювання якості адміністративних послуг, сприяє підвищенню прозорості, оперативності та об'єктивності моніторингових процедур. Відповідні підходи узгоджуються із загальнодержавною політикою

цифрової трансформації, закріпленою в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, схваленій Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [3]. У цьому аспекті цифровізація виступає не лише технологічним, а й адміністративно-правовим чинником, що потребує належного нормативного закріплення та інтеграції у загальну систему моніторингу якості адміністративних послуг, що також відповідає європейським підходам до належного врядування та цифрового публічного сервісу [4].

Разом із тим, сучасний стан нормативно-правового забезпечення моніторингу якості адміністративних послуг характеризується певними недоліками. Попри наявність окремих процедурних механізмів, зокрема, закріплених на підзаконному рівні, в Україні відсутній цілісний та уніфікований адміністративно-правовий механізм моніторингу, який би забезпечував узгодженість дій усіх суб'єктів та єдність критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг. Зазначене свідчить про фрагментарний характер правового регулювання у даній сфері та потребу його подальшої систематизації.

Таким чином, моніторинг якості надання адміністративних послуг є важливим елементом адміністративно-правового механізму забезпечення ефективності діяльності публічної адміністрації. Його сутність полягає у системній та безперервній діяльності щодо збирання, аналізу й оцінювання інформації про якість надання адміністративних послуг. Водночас, сучасний стан нормативно-правового регулювання характеризується фрагментарністю та відсутністю уніфікованого механізму моніторингу, що зумовлює необхідність подальшого вдосконалення адміністративно-правових засад моніторингу, зокрема, шляхом їх систематизації, уніфікації критеріїв оцінювання та інтеграції цифрових інструментів.

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 11.08.2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#n32>
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
3. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: схвал. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>
4. European Commission. eGovernment and digital public services. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>