

- Dissent Crisis through Historical and Contemporary Analysis of Free Speech and Suppression,” *Information & Communications Technology Law*, vol. 33, no. 1, 2024, pp. 42–65.
2. *Adelaida Kim v. Uzbekistan*, CCPR/C/122/D/2175/2012
 3. *Andrei Sannikov v. Belarus*, (CCPR/C/122/D/2212/2012)
 4. *Bukta and Others v. Hungary*, Application no. 25691/04 Final, Judgement of 17.10.2007, para 38.
 5. *Ollinger v Austria*, Application no. 76900/01, Judgement of 29.09.2006, para 47.
 6. *Himmat Lal Shah v. Commissioner of Police, Ahmadabad and Another*, (1973) 1 SCC 227, Judgment of 15.09.1972.
 7. *Ramlila Maidan Incident v. Home Secretary and Ors*, Judgment of 23.02.2012, 2012 AIR SCW 3660 para 33, 44, & 45.
 8. *Mazdoor Kisan Shakti Sangathan v. Union of India & Anr*, Judgment of 23.07. 2018, AIR 2018 SC(CRI) 1105 para 54.
 9. *Anita Thakur v. State of Jammu & Kashmir* (2016) 15 SCC 525
 10. *Amit Sahni v. Commissioner of Police (Shaheen Bagh Case)*, (2020) 10 SCC
 11. *Verentsov v. Ukraine* App no 20372/11 (ECHR 11 April 2013)

УДК 342.9

Тимофєєв В.В.
аспірант Західноукраїнського
національного університету

ПРИНЦИПИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА

Сучасний етап розвитку публічного управління в Україні характеризується поступовою трансформацією держави у сервісно орієнтовану модель, у центрі якої перебуває людина, її права та потреби. У цьому контексті особливого значення набуває якість надання адміністративних послуг як ключовий індикатор ефективності діяльності органів публічної влади. Підвищення стандартів обслуговування, забезпечення доступності, своєчасності та зручності отримання послуг обумовлюють необхідність впровадження дієвих механізмів оцінювання їх якості. Одним із таких механізмів виступає моніторинг якості адміністративних послуг, який дозволяє системно відстежувати результати діяльності суб'єктів надання послуг, виявляти проблемні аспекти та формувати обґрунтовані управлінські рішення. В умовах цифровізації публічного управління та впровадження електронних сервісів значення моніторингу суттєво зростає, оскільки він забезпечує не лише контроль, а й зворотний зв'язок із отримувачами послуг,

сприяючи підвищенню прозорості та підзвітності органів влади.

Нормативно-правові засади принципів моніторингу якості адміністративних послуг в Україні характеризуються багаторівневістю, комплексністю та фрагментарністю, оскільки відповідні принципи не закріплені в єдиному спеціалізованому акті, а формуються через сукупність норм різних галузей законодавства. Такий підхід зумовлює необхідність їх системного аналізу з урахуванням ієрархії джерел права.

Базові засади, що визначають спрямованість моніторингу якості адміністративних послуг, закладені у Конституції України. Зокрема, положення про утвердження і забезпечення прав і свобод людини як головного обов'язку держави (ст. 3), принцип верховенства права (ст. 8), а також вимога діяти виключно на підставі, в межах повноважень та у спосіб, передбачений законом (ст. 19), формують фундаментальні орієнтири для діяльності органів публічної влади [1]. У контексті моніторингу якості адміністративних послуг ці положення трансформуються у вимоги забезпечення належного рівня послуг, їх доступності, справедливості та правомірності.

Ключове значення у формуванні матеріальних критеріїв якості адміністративних послуг має Закон України «Про адміністративні послуги». У ньому закріплено основні засади організації надання адміністративних послуг, зокрема принципи доступності, зручності, своєчасності та відкритості [2]. Хоча зазначений Закон прямо не визначає систему моніторингу якості, він встановлює стандарти, які фактично виступають об'єктом такого моніторингу. Крім того, регламентація діяльності центрів надання адміністративних послуг створює організаційне підґрунтя для збору та аналізу інформації щодо якості обслуговування.

Важливу роль у формуванні процедурних принципів моніторингу відіграє Закон України «Про адміністративну процедуру», який закріплює універсальні стандарти взаємодії публічної адміністрації з особою [3]. Принципи належного адміністрування, прозорості, неупередженості, пропорційності, участі особи у процедурі безпосередньо впливають на критерії оцінювання якості адміністративних послуг. Фактично даний Закон створює процедурну модель, відповідність якій може розглядатися як один із ключових показників якості діяльності адміністративних органів.

Окремі аспекти моніторингу якості адміністративних послуг знаходять своє відображення у суміжному законодавстві. Так, Закон України «Про звернення громадян» закріплює механізми подання скарг і пропозицій, що виконують функцію інструменту зворотного зв'язку та дозволяють оцінювати рівень задоволеності отримувачів послуг [4]. Водночас, Закон України «Про доступ до публічної інформації» забезпечує реалізацію принципу відкритості діяльності органів влади, створюючи передумови для здійснення як внутрішнього, так і громадського моніторингу [5]. Не менш важливим є Закон України «Про

запобігання корупції», який вводить стандарти доброчесності, прозорості та підзвітності, що прямо корелюють із якістю надання адміністративних послуг і виступають критеріями її оцінювання [6].

На підзаконному рівні формується практичний механізм реалізації принципів моніторингу. Акти Кабінету Міністрів України регламентують організацію діяльності центрів надання адміністративних послуг, впровадження електронних сервісів, а також окремі аспекти оцінювання якості послуг. Водночас, нормативні акти Міністерства цифрової трансформації України визначають порядок функціонування цифрових платформ, зокрема, інструментів онлайн-оцінювання якості адміністративних послуг, що істотно розширює можливості збору та аналізу даних.

Окрему групу джерел становлять міжнародні та європейські стандарти, які відіграють важливу роль у формуванні принципів моніторингу якості адміністративних послуг. Зокрема, положення Європейської хартії місцевого самоврядування [7], а також підходи, сформовані в межах практик Ради Європи та програм SIGMA/OECD, закріплюють принципи належного врядування (good administration), орієнтації на потреби особи, ефективності та підзвітності. Їхня імплементація в національне законодавство сприяє гармонізації української системи надання адміністративних послуг із європейськими стандартами.

Таким чином, адміністративно-правові засади принципів моніторингу якості адміністративних послуг в Україні мають комплексний характер і формуються на перетині конституційних положень, спеціального та суміжного законодавства, підзаконних актів і міжнародних стандартів. Водночас, відсутність їхнього системного закріплення зумовлює необхідність подальшого вдосконалення правового регулювання у цій сфері шляхом уніфікації та конкретизації відповідних принципів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
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. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>
4. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
5. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
6. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 р.

№ 1700-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text>

7. Європейська хартія місцевого самоврядування від 15.10.1985 р.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text

УДК 342.9

Банах В.Д.
*аспірант Західноукраїнського
національного університету*

ПРИНЦИПИ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ: АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ ВИМІР

Ефективне кадрове забезпечення є однією з ключових передумов належного функціонування органів державної виконавчої служби, оскільки саме від професійного рівня, добросовісності та компетентності персоналу залежить реальне виконання завдань у сфері примусового виконання рішень. У сучасних умовах трансформації публічного управління кадровий фактор набуває особливого значення, адже визначає спроможність держави забезпечити дієвість механізму захисту прав і законних інтересів осіб. У цьому контексті особливої актуальності набуває дослідження принципів кадрового забезпечення органів державної виконавчої служби, які виступають основою формування та реалізації кадрової політики. Їхнє наукове осмислення є важливим з огляду на триваючі реформи у сфері публічної служби та виконавчого провадження, що потребують удосконалення адміністративно-правового регулювання та впровадження сучасних стандартів управління персоналом.

Як зазначає М.К. Кулава, «термін «принцип» походить від лат. *princīpium* - основа, початок та має такі трактування: 1) основне, вихідне положення теорії, вчення тощо, керівна ідея, основне правило діяльності; 2) внутрішнє переконання, погляд, що означає норму поведінки» [1, с. 74]. У свою чергу, принципи кадрового забезпечення є похідними від загальних принципів адміністративного права та принципів публічної служби і водночас мають власну специфіку. Вони визначають засади формування, розвитку та функціонування кадрового складу, регулюють процеси добору, проходження служби, оцінювання та відповідальності персоналу.

Нормативно-правове закріплення принципів кадрового забезпечення органів державної виконавчої служби має багаторівневий і комплексний характер, що зумовлено поєднанням загального законодавства про державну службу, спеціальних актів у сфері виконавчого провадження та антикорупційного регулювання. Водночас, відсутність єдиного кодифікованого підходу призводить до їх