

УДК 342.9

DOI: 10.36550/2522-9230-2025-19-125-128

Тимофеев Віталій Васильович,

аспірант Західноукраїнського національного університету

tymofeiev30@ukr.net

ORCID ID: 0009-0008-8028-7334

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ СТАТУС СУБ'ЄКТІВ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

У статті досліджено адміністративно-правовий статус суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг в умовах становлення в Україні моделі сервісної держави. Актуальність теми зумовлена зростанням значення адміністративних послуг як форми реалізації публічних функцій держави та необхідністю забезпечення їх належної якості, доступності й орієнтованості на потреби фізичних і юридичних осіб. Обґрунтовано, що ефективність моніторингу якості адміністративних послуг безпосередньо залежить від чіткого визначення кола суб'єктів такого моніторингу, їх повноважень, прав, обов'язків і відповідальності.

Метою статті є аналіз адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг. У межах дослідження проаналізовано положення Конституції України, законів України та підзаконних нормативно-правових актів, що регулюють питання моніторингу якості адміністративних послуг, зокрема Закон України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України.

У статті визначено основні групи суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг, охарактеризовано їх функціональне призначення та компетенцію. Розкрито зміст адміністративно-правового статусу таких суб'єктів як сукупності нормативно закріплених прав, обов'язків, повноважень, гарантій та обмежень. Проаналізовано обов'язок суб'єктів моніторингу забезпечувати відкритість і публічність результатів оцінювання якості адміністративних послуг, а також дотримання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних під час здійснення моніторингових процедур. Виявлено інструменти моніторингу якості адміністративних послуг, зокрема збір і аналіз статистичних даних, опитування отримувачів послуг, аналіз строків та доступності, а також використання удаваного суб'єкта звернення. Акцентовано увагу на проблемі формалізації моніторингу, який на практиці часто зводиться до кількісних показників без урахування реальної якості послуг.

Зроблено висновок про необхідність уніфікації критеріїв і методик моніторингу якості адміністративних послуг та нормативного уточнення адміністративно-правового статусу його суб'єктів з метою підвищення ефективності публічного управління і рівня захисту прав отримувачів адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, моніторинг якості, суб'єкти публічної адміністрації, адміністративно-правовий статус, публічне управління.

Tymofeiev V. ADMINISTRATIVE AND LEGAL STATUS OF SUBJECTS OF MONITORING THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES PROVISION

The article examines the administrative and legal status of subjects involved in monitoring the quality of administrative services provision in the context of the formation of a service-oriented state model in Ukraine. The relevance of the topic is обусловлена by the growing importance of administrative services as a form of implementation of public functions of the state and the need to ensure their appropriate quality, accessibility, and orientation toward the needs of individuals and legal entities. It is substantiated that the effectiveness of monitoring the quality of administrative services directly depends on the clear definition of the range of monitoring subjects, as well as their powers, rights, duties, and responsibility.

The purpose of the article is to analyze the administrative and legal status of subjects monitoring the quality of administrative services provision. Within the framework of the study, the provisions of the Constitution of Ukraine, laws of Ukraine, and subordinate regulatory legal acts governing issues of monitoring the quality of administrative services provision are analyzed, in particular the Law of Ukraine "On Administrative Services" and resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine.

The article identifies the main groups of subjects monitoring the quality of administrative services provision and characterizes their functional purpose and competence. The content of the administrative and legal status of such subjects is revealed as a set of normatively established rights, duties, powers, guarantees, and restrictions. The obligation of monitoring subjects to ensure openness and publicity of the results of quality assessment of administrative services, as well as compliance with personal data protection legislation during monitoring procedures, is analyzed. The instruments of monitoring the quality of administrative services are identified, including the collection and analysis of statistical data, surveys of service recipients, analysis of time limits and accessibility, as well as the use of a simulated applicant. Particular attention is paid to the problem of formalization of monitoring, which in practice is often reduced to quantitative indicators without taking into account the actual quality of services.

The article concludes that there is a need to unify criteria and methodologies for monitoring the quality of administrative services and to normatively clarify the administrative and legal status of monitoring subjects in order to increase the effectiveness of public administration and the level of protection of the rights of recipients of administrative services.

Keywords: administrative services, quality monitoring, subjects of public administration, administrative and legal status, public administration.

Постановка проблеми. В умовах становлення в Україні моделі сервісної держави особливого значення набуває забезпечення належної якості надання адміністративних послуг. Ефективний моніторинг

якості адміністративних послуг виступає важливим інструментом гарантування прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у взаємовідносинах із суб'єктами публічної адміністрації. Водночас, результативність такого моніторингу значною мірою залежить від чіткого визначення кола його суб'єктів, їх повноважень та правового статусу. Чинне законодавство України характеризується фрагментарністю та недостатньою системністю у врегулюванні адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг. Відсутність єдиних підходів до визначення прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів моніторингу ускладнює практичну реалізацію механізмів оцінювання якості адміністративних послуг. У зв'язку з цим, наукове осмислення адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу є необхідною передумовою вдосконалення законодавства та практики у сфері надання адміністративних послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематика якості надання адміністративних послуг та механізмів її забезпечення неодноразово ставала предметом наукових досліджень вітчизняних учених-адміністративістів. Зокрема, у працях В. Тимошука, І. Коліушка, А. Кірмача розкриваються теоретичні засади інституту адміністративних послуг, принципи сервісної держави та підходи до оцінювання якості публічних послуг. Окремі аспекти контролю та моніторингу у сфері публічного управління, у тому числі за участю органів місцевого самоврядування, аналізували Ю. Шаров та А. Петриків. Водночас, у зазначених дослідженнях моніторинг якості адміністративних послуг переважно розглядається фрагментарно або як складова загальних контрольних механізмів. Комплексний аналіз адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг у науковій літературі залишається недостатньо розробленим.

Метою статті є аналіз адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Правові засади моніторингу якості надання адміністративних послуг закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги». Відповідно до пункту 4 частини сьомої статті 7 цього Закону, моніторинг якості надання адміністративних послуг здійснюється визначеним колом суб'єктів публічної адміністрації. До таких суб'єктів належать: «центральный орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, Київська та Севастопольська міські, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, суб'єкти надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг» [1].

Зазначені суб'єкти посідають різне місце в системі публічної адміністрації та наділені неоднаковим обсягом повноважень. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, виконує переважно функції формування державної політики, координації та методичного забезпечення моніторингу. Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування реалізують моніторинг на відповідній території, забезпечуючи його практичну імплементацію. Суб'єкти надання адміністративних послуг і центри надання адміністративних послуг здійснюють внутрішній моніторинг якості, зокрема шляхом аналізу звернень, скарг, строків надання послуг та рівня задоволеності отримувачів.

Закон України «Про адміністративні послуги» встановлює імперативні вимоги щодо відкритості результатів моніторингу якості. Згідно з частиною 4 статті 7, результати моніторингу якості адміністративних послуг та заходи щодо її підвищення підлягають обов'язковому оприлюдненню. Закон прямо визначає, що таке оприлюднення здійснюється не рідше одного разу на рік [1].

Оприлюднення результатів моніторингу є формою реалізації принципів прозорості та підзвітності публічної адміністрації, а також створює умови для громадського контролю. Вказані положення узгоджуються з вимогами Закону України «Про доступ до публічної інформації», який гарантує право громадян на отримання інформації, що становить суспільний інтерес [2].

Адміністративно-правовий статус суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг визначає сукупність прав, обов'язків, компетенцій, відповідальності та гарантій, які забезпечують виконання ними функцій у сфері моніторингу якості. З точки зору адміністративного права, такий статус ґрунтується на нормативно встановлених повноваженнях, обов'язках та межах відповідальності, що визначають їхню участь у процесах оцінювання ефективності надання адміністративних послуг [3].

Адміністративно-правовий статус суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг формується на основі загальних засад діяльності суб'єктів публічної адміністрації, закріплених у Конституції України. Відповідно до статті 19 Конституції України, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України [4].

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг та інші визначені законом суб'єкти у межах своєї компетенції мають право здійснювати збір та аналіз інформації про якість надання адміністративних послуг, брати участь у здійсненні моніторингу відповідно до єдиного порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також ініціювати заходи, спрямовані на вдосконалення процедур і стандартів надання адміністративних послуг.

Комплекс інструментів, що застосовуються суб'єктами моніторингу для оцінювання якості адміністративних послуг, містить:

- збір, обробку та аналіз даних: Постанова КМУ № 864 від 11.08.2021 р. «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» встановлює, що моніторинг включає збір, обробку та аналіз оціночних даних, що надходять від суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг [5];

- опитування отримувачів послуг та аналіз скарг: інструментарій оцінювання включає методи соціологічних опитувань та збирання відгуків, що дозволяє досліджувати рівень задоволеності громадян [6];

- аналіз строків і доступності: юридичні критерії моніторингу передбачають оцінювання дотримання максимальних строків надання послуг та їх доступності для отримувачів у різних формах (електронній, офлайн);

- залучення удаваного суб'єкта звернення – «особи, яка під час отримання адміністративної послуги збирає в установленому порядку оціночні дані без відома суб'єкта надання адміністративних послуг та центру надання адміністративних послуг» [7].

Науковець С. Прокопенко підкреслює, що поєднання кількісних та якісних методів оцінювання є необхідною умовою об'єктивного моніторингу, оскільки дозволяє не лише оцінювати формальні показники, але й вимірювати рівень задоволеності отримувачів адміністративних послуг [8].

Одночасно, суб'єкти моніторингу несуть обов'язки щодо обробки отриманих даних у встановленому порядку, дотримання вимог законодавства про захист персональних даних та своєчасного оприлюднення результатів моніторингу [5]. Наприклад, на сайті Фонду державного майна України у розділі «Моніторинг надання адміністративних послуг» міститься інформація про результати моніторингу якості надання адміністративної послуги – «Надання інформації (відомостей або витягу) з Єдиного реєстру об'єктів державної власності» (за 9 місяців 2025 року). Зазначається, що «Фонд державного майна України вживає всіх необхідних заходів щодо своєчасного, якісного та професійного надання адміністративної послуги. На основі даних Єдиного реєстру об'єктів державної власності з моменту впровадження моніторингу якості надання адміністративної послуги було надано близько 23,3 тис. адміністративних послуг, у тому числі за 9 місяців 2025 року – 4,5 тис.» [9]. Разом з тим, зауважимо, що зазначене свідчить про переважання кількісних показників результативності (кількість наданих послуг) над якісними індикаторами. Зазначені дані дозволяють оцінити обсяг адміністративної діяльності, однак не містять відомостей про дотримання строків, рівень задоволеності отримувачів послуг чи кількість скарг, що унеможливорює повноцінну оцінку якості адміністративної послуги. Тобто, на практиці моніторинг якості часто зводиться до формального звітування, що підтверджує необхідність уніфікації критеріїв і методик моніторингу на законодавчому рівні.

Крім того, у процесі моніторингу якості надання адміністративних послуг суб'єкти зобов'язані дотримуватися обмежень, спрямованих на захист прав фізичних осіб та забезпечення доброчесності відповідних процедур. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 864 від 11 серпня 2021 року «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг», обробка персональних даних у межах моніторингових заходів здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних», що передбачає законні підстави, цільове використання та обмеження щодо поширення такої інформації [10].

Висновки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг є важливим інструментом забезпечення прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у відносинах із суб'єктами публічної адміністрації. Аналіз чинного законодавства свідчить, що правові засади моніторингу якості адміністративних послуг закріплені фрагментарно, що ускладнює формування цілісного адміністративно-правового статусу його суб'єктів. Суб'єкти моніторингу посідають різне місце в системі публічної адміністрації та наділені неоднаковим обсягом прав, обов'язків і повноважень, що зумовлює диференційований характер їх адміністративно-правового статусу. Встановлені законодавством вимоги щодо відкритості результатів моніторингу створюють передумови для підвищення прозорості та підзвітності діяльності органів влади, однак на практиці моніторинг часто зводиться до формального звітування, орієнтованого переважно на кількісні показники. Зазначене унеможливорює повноцінну оцінку якості адміністративних послуг з урахуванням строків їх надання, рівня задоволеності отримувачів та кількості скарг. Важливим елементом адміністративно-правового статусу суб'єктів моніторингу є обов'язок дотримання обмежень, пов'язаних із захистом персональних даних та забезпеченням доброчесності процедур. Удосконалення правового регулювання моніторингу якості адміністративних послуг потребує уніфікації критеріїв і методик оцінювання, а також чіткого нормативного визначення прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів моніторингу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/conv#Text>
2. 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>

3. Асоціація міст України. Уряд схвалив Постанову про моніторинг адміністративних послуг. Асоціація міст України. URL: <https://www.auc.org.ua/novyna/uryad-shvalyv-postanovu-pro-monitoring-administrativnyh-poslug>

4. 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>

5. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>

6. 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. Львів – Торунь : Liha-Press, 2023. С. 42-46.

7. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг (Терміни в документі). Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/864-2021-%D0%BF>

8. Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2024. № 12(1). С. 129-134.

9. Фонд державного майна України. Інформація про результати моніторингу якості надання адміністративної послуги – «Надання інформації (відомостей або витягу) з Єдиного реєстру об'єктів державної власності» (за 9 місяців 2025 року). Фонд державного майна України. URL: https://www.spfu.gov.ua/userfiles/pdf/monitoring-01-10-2025_18100.pdf

10. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

REFERENCES:

1. Pro administrativni posluhy. (2012, September 6). [On Administrative Services]. Zakon Ukrainy No 5203-VI. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/conv#Text> [in Ukrainian].

2. Pro dostup do publichnoi informatsii. (2011, January 13). [On Access to Public Information]. Zakon Ukrainy No 2939-VI. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> [in Ukrainian].

3. Asotsiatsiia mist Ukrainy. (2021). *Uriad shkvalyv Postanovu pro monitoringh administrativnykh posluh* [Government approved the resolution on monitoring administrative services]. auc.org.ua. Retrieved from <https://www.auc.org.ua/novyna/uryad-shvalyv-postanovu-pro-monitoring-administrativnyh-poslug> [in Ukrainian].

4. Konstytutsiia Ukrainy. (1996, June 28). [Constitution of Ukraine]. Zakon Ukrainy No 254k/96-VR. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian].

5. Pytannia orhanizatsii monitoringhu yakosti nadannia administrativnykh posluh. (2021, August 11). [Issues of organizing monitoring of the quality of administrative services provision]. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy No 864. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

6. Gruzd, M. V. (2023). Monitoring methodology the quality of the administrative services provision by the state and centers of administrative services provision. *Antykryzove rehuliuвання економіки у 2023 році: теорія та практика в умовах європейської інтеграції України – Anti-crisis regulation of the economy in 2023: theory and practice in the context of European integration of Ukraine: Proceedings of the All-Ukrainian Scientific and Practical Conference* (pp. 42–46). Lviv–Torun: Liha-Press.

7. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021). *Pytannia orhanizatsii monitoringhu yakosti nadannia administrativnykh posluh (Terminy v dokumenti)* [Issues of organizing monitoring of the quality of administrative services (Terms in the document)]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/864-2021-%D0%BF> [in Ukrainian].

8. Prokopenko, S. (2024). Yakist nadannia administrativnykh posluh yak pokaznyk efektyvnosti publichnoho upravlinnia v Ukraini [Quality of administrative services provision as an indicator of public administration effectiveness in Ukraine]. *Aspekty publichnoho upravlinnia – Public Administration Aspects*, 12(1), 129–134 [in Ukrainian].

9. Fond derzhavnogo maina Ukrainy. (2025). *Informatsiia pro rezultaty monitoringhu yakosti nadannia administrativnoi posluhy – “Nadannia informatsii (vidomostei abo vytiahu) z Yedynoho reiestru obiektiv derzhavnoi vlasnosti” (za 9 misiatsiv 2025 roku)* [Information on the results of monitoring the quality of administrative service provision – “Provision of information (data or extract) from the Unified Register of State Property Objects” (for 9 months of 2025)]. spfu.gov.ua. Retrieved from https://www.spfu.gov.ua/userfiles/pdf/monitoring-01-10-2025_18100.pdf [in Ukrainian].

10. Pro zakhyst personalnykh danykh. (2010, June 1). [On Personal Data Protection]. Zakon Ukrainy No 2297-VI. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції: 12.11.2025