

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВА ЦИФРОВОГО МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

КРАВЧУК Мар'яна Юріївна - д.ю.н., професор, завідувач кафедри адміністративного права та судочинства Західноукраїнського національного університету

ORCID: 0000-0001-9987-0484

УДК 342.9

DOI: <https://doi.org/10.71404/EP.2026.1.92>

У статті досліджено роль електронного урядування як правової та організаційної основи цифрового моніторингу якості адміністративних послуг. Проаналізовано сучасний стан цифровізації публічного управління, визначено основні проблеми правового забезпечення цифрового моніторингу та обґрунтовано необхідність інтеграції цифрових технологій у систему оцінювання якості адміністративних послуг. Запропоновано напрями вдосконалення законодавства України з урахуванням європейських стандартів електронного урядування.

Ключові слова: електронне урядування, адміністративні послуги, публічне управління, цифровізація адміністративних послуг, законодавство, моніторинг якості надання адміністративних послуг, воєнний стан, євроінтеграційні процеси.

Постановка проблеми

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління одним із пріоритетних напрямів реформування публічного сектору є забезпечення високої якості адміністративних послуг шляхом упровадження інноваційних цифрових технологій. В Україні цифровізація публічного адміністрування здійснюється в межах розвитку електронного урядування, що передбачає широке використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення відкритості діяльності органів державної влади, спрощення взаємодії з громадянами та суб'єктами господарювання, а також під-

вищення ефективності управлінських процесів. Водночас одним із ключових елементів цієї трансформації є створення дієвого механізму цифрового моніторингу якості адміністративних послуг, здатного забезпечити постійний збір, аналіз та оцінювання інформації про результативність діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

Попри активне впровадження електронних сервісів, цифрових платформ та автоматизованих інформаційних систем, чинна система моніторингу якості адміністративних послуг в Україні залишається недостатньо інтегрованою в механізми електронного урядування. Відсутність єдиних правових підходів до цифрового моніторингу, недостатня нормативна регламентація використання цифрових інструментів оцінювання якості послуг, фрагментарність інформаційних ресурсів та обмежені можливості автоматизованого аналізу показників ефективності негативно впливають на об'єктивність оцінювання якості адміністративних послуг і своєчасність прийняття управлінських рішень.

Особливої актуальності ця проблема набуває в умовах воєнного стану, євроінтеграційних процесів, розвитку концепції цифрової держави та необхідності імплементації європейських стандартів належного урядування. Електронне урядування сьогодні розглядається не лише як інструмент надання адміністративних послуг в електронній формі, а й як комплексна система цифрового управління, що створює необхідні органі-

зацийно-правові та технологічні передумови для здійснення безперервного моніторингу, оцінювання та вдосконалення якості відповідних послуг.

Стан дослідження проблеми

Питання електронного урядування, цифрової трансформації публічного управління та правового забезпечення адміністративних послуг є предметом досліджень багатьох українських учених, зокрема В. Авер'янова, І. Коліушка, Т. Коломовець, О. Кузьменко, О. Соловйової, С. Стеценка, В. Тимошука та інших. У їхніх працях розкрито теоретико-правові засади електронного урядування, цифровізації діяльності органів публічної влади, організації надання адміністративних послуг і впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Водночас проблема цифрового моніторингу якості адміністративних послуг у контексті розвитку електронного урядування залишається недостатньо дослідженою. Наявні наукові праці переважно присвячені цифровізації процесу надання адміністративних послуг, тоді як питання правового забезпечення цифрового моніторингу, інтеграції інформаційних систем, використання цифрових індикаторів оцінювання та результатів моніторингу для прийняття управлінських рішень висвітлені фрагментарно.

Метою статті є дослідження ролі електронного урядування як правової та організаційної основи цифрового моніторингу якості адміністративних послуг, визначення сучасних проблем його нормативно-правового забезпечення та обґрунтування напрямів удосконалення законодавства України.

Виклад основного матеріалу

Електронне урядування – це форма організації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій для формування нового типу

держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [1].

Електронне урядування у сучасних умовах виступає не лише інструментом цифрової трансформації діяльності органів публічної влади, а й комплексною правовою та організаційною основою формування ефективної системи цифрового моніторингу якості адміністративних послуг. Саме завдяки впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій створюються умови для автоматизованого збору, обробки й аналізу даних про процес надання адміністративних послуг, забезпечується постійний контроль за дотриманням встановлених стандартів їх якості, а також розширюються можливості для оцінювання ефективності діяльності суб'єктів надання таких послуг. Результативність цифрового моніторингу значною мірою залежить від належного нормативно-правового регулювання та організаційного забезпечення функціонування систем електронного урядування, які визначають порядок взаємодії між державою, громадянами та іншими учасниками цифрового середовища.

З погляду правової науки е-урядування розглядається у декількох аспектах: 1) як форма організації публічного управління за допомогою інтеграції держави та її органів (включаючи органи місцевого самоврядування та інших суб'єктів публічної влади) у цифровий простір; 2) як спосіб надання державою публічних послуг населенню, організаціям, суб'єктам господарської діяльності; 3) як форма організації публічної комунікації органів державного управління та громадян, інших фізичних та юридичних осіб; 4) як діяльність уряду та інших органів публічного управління, інтегрована в мережу Інтернет [2].

Щодо організаційних засад впровадження е-урядування, то в Україні це здебільшого здійснюється задля підвищення якості та швидкості надання публічних (адміністративних) послуг і забезпечення прозорості й відкритості органів публічної влади [3, с. 111].

На думку Волох О. К., електронне урядування як форма публічного адміністрування має важливе значення і покликане забезпечувати:

1) удосконалення технології державного управління, а також підвищення якості управлінських рішень за допомогою системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;

2) організацію надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді, для чого впроваджується інформаційна система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

3) залучення громадян до участі в управлінні державними справами шляхом надання можливості звернення до суб'єктів владних повноважень за допомогою Інтернету;

4) захист прав громадян на доступ до публічної інформації шляхом її оприлюднення у формі відкритих даних [4, с. 142].

В умовах сьогодення цифровізації публічного управління характеризується активним впровадженням електронних сервісів, автоматизацією адміністративної процедури, розвитком державних інформаційних систем та використанням цифрових платформ для взаємодії органів влади з громадянами. Так, важливим результатом цифрової трансформації стало створення єдиних державних цифрових платформ, які забезпечують інтеграцію адміністративних послуг та електронну взаємодію громадян із органами публічної влади. Практика функціонування порталу «Дія», а також інформаційних систем «Оберіг», «Резерв+», «Армія+» підтверджує, що цифрові технології здатні не лише спростувати процедуру отримання послуг, а й підвищувати ефективність державного управління, особливо в умовах воєнного стану.

Але поряд із позитивними результатами простежуються й суттєві проблеми у цьому питанні. Однією з найгостріших проблем у сфері практичного впровадження електронних адміністративних послуг залишається обмежений рівень цифрової грамотності серед населення, особливо в сільських територіях та серед осіб старшого віку [5, с. 151]. Тут варто говорити про цифровий розрив – різницю в доступі до цифрових технологій серед різних груп громадян. Цей розрив може бути обумовлений рядом чинників,

таких як відсутність доступу до Інтернету, низький рівень цифрових навичок у певних верствах населення або економічні труднощі, які не дозволяють частині населення отримати доступ до сучасних технологій. В Україні, як і в багатьох інших країнах, ці проблеми зумовлюють те, що частина громадян залишається поза процесами цифровізації [6, с. 21].

Також суттєвий вплив на розвиток цифрового надання адміністративних послуг мають обставини, пов'язані з дією правового режиму воєнного стану. У цих умовах електронні сервіси фактично стали одним із ключових інструментів реалізації прав громадян, забезпечуючи можливість отримання адміністративних послуг навіть за обмеженого функціонування окремих державних органів або вимушеного переміщення населення. Концентрація значної кількості публічних послуг у цифровому середовищі істотно підвищила вимоги до кіберстійкості державних інформаційних ресурсів, безпеки обробки даних та безперервності функціонування електронної інфраструктури. Будь-які збої, кібератаки чи порушення роботи інформаційно-комунікаційних систем у таких умовах можуть безпосередньо впливати на реалізацію прав громадян та ефективності діяльності органів публічної влади.

Вирішення окреслених та інших проблем безпосередньо залежить насамперед від ефективності нормативно-правового регулювання сфери електронних адміністративних послуг. Чинне законодавство України загалом охоплює ключові аспекти цифрового надання адміністративних послуг, регулюючи питання їх організації, використання електронних довірчих послуг, захисту персональних даних, кібербезпеки та функціонування державних електронних сервісів. Разом з тим, аналіз нормативної бази свідчить, що її положення залишаються фрагментарними та потребують подальшої систематизації й адаптації до сучасних умов цифрової трансформації.

До того ж, одним із ключових аспектів залишається недостатнє нормативне врегулювання цифрового моніторингу якості адміністративних послуг. Зокрема, законодавство не визначає єдиних підходів до

збору, аналізу та використання цифрових даних, критеріїв оцінювання ефективності надання адміністративних послуг, а також порядку застосування цифрових аналітичних інструментів під час здійснення такого моніторингу. Це знижує об'єктивність оцінювання якості адміністративних послуг та ускладнює своєчасне виявлення недоліків у діяльності органів публічної влади.

У зв'язку з цим доцільною є інтеграція сучасних цифрових технологій у систему оцінювання якості адміністративних послуг, що забезпечить автоматизований збір та аналіз інформації, підвищить прозорість процедури контролю, оперативність прийняття управлінських рішень і сприятиме вдосконаленню механізмів надання послуг. З цією метою законодавство України потребує подальшої гармонізації з європейськими стандартами електронного урядування, зокрема шляхом запровадження єдиних правових засад цифрового моніторингу, уніфікованих показників оцінювання якості адміністративних послуг та сучасних вимог до захисту даних, кібербезпеки й електронної взаємодії органів публічної влади.

Висновки

Електронне урядування є фундаментальною основою формування ефективної системи цифрового моніторингу якості адміністративних послуг, оскільки забезпечує використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для збору, обробки та аналізу даних, необхідних для оцінювання результативності діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг. Його розвиток сприяє підвищенню прозорості, відкритості, підзвітності органів публічної влади та орієнтації їх діяльності на потреби громадян.

Сучасний стан нормативно-правового регулювання цифрового моніторингу якості адміністративних послуг в Україні потребує подальшого вдосконалення. Зокрема, актуальними залишаються питання моніторингу, інтеграції державних інформаційних ресурсів, запровадження уніфікованих критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг та належного правового регулюван-

ня використання цифрових технологій у процесі моніторингової діяльності.

Подальший розвиток електронного урядування має бути спрямований на вдосконалення адміністративно-правових механізмів цифрового моніторингу, розширення можливостей використання сучасних інформаційно-аналітичних технологій, забезпечення взаємодії державних електронних ресурсів та гармонізацію національного законодавства з європейськими стандартами цифрового врядування. Реалізація цих напрямів сприятиме підвищенню якості адміністративних послуг, ефективності публічного управління та подальшому розвитку цифрової держави в Україні.

Література

1. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01.12.2022 р. № 2807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20/ed20221201#n14>.
2. Бучковська О. Ю., Веремчук О. В. Електронне урядування як основа взаємодії держави та суспільства в Україні. URL: http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/8061/1/EGOVERNANCE%20_AS%20_A%20_PRINCIPLE%20_OF_%20THE_%20STATE_%20AND_%20SOCIETY%20_COOPERATION.pdf.
3. Соловйова О. М. та ін. Перспективи та проблеми впровадження електронного урядування в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 11. С. 109-112.
4. Волох О. К. Електронне урядування як форма публічного адміністрування. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2016. № 6. С. 140-143.
5. Гарбінська-Руденко А. В. та ін. Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025. № 4. С. 149-153.
6. Пирожкова А. С. та ін. Електронне врядування в Україні: інновації, виклики та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія ПРАВО. 2025. Випуск 88: частина 3. С. 17-22.

Kravchuk M.

**E-GOVERNMENT AS THE
FOUNDATION FOR DIGITAL
MONITORING OF THE QUALITY OF
ADMINISTRATIVE SERVICES**

This article examines e-governance as a key foundation for the development and operation of a digital monitoring system for the quality of administrative services in Ukraine. It is argued that the digital transformation of public administration necessitates a shift from traditional control mechanisms to comprehensive digital tools for assessing the quality of administrative services, which ensure the efficiency, objectivity, transparency, and continuity of monitoring processes. The current state of e-governance development is analyzed, along with its role in ensuring the transparency of public authorities' activities, increasing the accessibility of administrative services, and improving interaction between the state, citizens, and business entities. Particular attention was paid to examining the legal framework for the digital monitoring of the quality of administrative services and identifying issues in the regulatory framework in this area. It has been determined that Ukraine's current legislation does not provide adequate legal

regulation of digital monitoring mechanisms, the use of automated information systems, digital indicators for assessing the quality of administrative services, and modern analytical tools for making management decisions. It has been demonstrated that the effective functioning of e-government is a necessary prerequisite for ensuring the proper quality of administrative services and for improving the transparency, accountability, and efficiency of service providers. This paper proposes directions for improving the legal framework for digital monitoring by developing the regulatory framework, unifying digital standards for assessing the quality of administrative services, introducing modern information and analytical technologies, and incorporating best European practices in digital governance. It is concluded that the further development of e-governance is an important prerequisite for establishing an effective, transparent, and citizen-centered system for monitoring the quality of administrative services.

Key words: *e-government, administrative services, public administration, digitization of administrative services, legislation, monitoring the quality of administrative services, martial law, European integration processes.*
