

Сергій Б. Паладійчук*

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

У статті обґрунтовано необхідність оновлення й осучаснення підходів до оцінювання якості надання публічних послуг в Україні в умовах цифровізації, розвитку омніканальних моделей комунікацій й обслуговування, розширення екосистеми «Дія» і посилення вимог до людиноцентричності, інклюзивності і безперервності процесу надання державних і муніципальних сервісів. Актуальність підсилюється умовами військового стану і необхідності результативності як органів публічної влади так і суспільства. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування і розроблення комплексного прикладного підходу до оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Методологічну основу дослідження становлять системний, процесний і людиноцентричний підходи до оцінювання якості публічних послуг. Використано методи аналізу і синтезу, порівняння, структурно-логічного і процесного моделювання, нормування, зваженого агрегування й елементи контент-аналізу користувацьких відгуків. В дослідженні визначено основні принципи побудови комплексної системи оцінювання якості публічних послуг, а саме: двоконтурність оцінювання, гібридність каналів надання послуг, інклюзивність, а також пояснюваність і коригувальна придатність отриманих результатів. Розроблено і запропоновано коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги – КАЯП, який формується як зважене поєднання середовища надання сервісів (адміністративний контур) і середовища громадян, тобто користувачів відповідних сервісів (користувацький контур). Адміністративний контур охоплює своєчасність надання послуги, результативність проходження процедури з першого звернення, правомірність, надійність і безперервність сервісу. Користувацький контур включає доступність й інклюзивність, простоту і зрозумілість процедури, якість зворотного зв'язку, сприйнятту справедливості і довіру до результату. Конкретизовано зміст кожного індикатора, порядок його вимірювання і джерела даних. Запропоновано інтерпретаційну градацію меж підсумкового значення КАЯП, яка дає змогу розрізняти критичний, нестійкий, прийнятний і високий рівні якості публічної послуги. Розроблено шестиступінний алгоритм упровадження КАЯП у повторюваний цикл управлінського моніторингу, який передбачає формування паспорта конкретної послуги, автоматизований збір адміністративних даних, проведення короткого мікроопитування користувачів, аналіз відкритих коментарів і формування сервісної панелі керівника з декомпозицією підсумкового показника за окремими складовими.

Ключові слова: публічні послуги, електронні послуги, коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги, цифрові публічні послуги, управлінський моніторинг, інклюзивність, зворотний зв'язок.

Рис. 2. Табл. 1. Літ. 23.

DOI: 10.32752/1993-6788-2026-1-301-41-52

* ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2748-4482>

Sergii Paladiichuk

INNOVATIVE APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

The article substantiates the need to revise and modernise approaches to assessing the quality of public service delivery in Ukraine amid digitalisation, the development of omnichannel communication and service delivery models, the expansion of the Diia ecosystem, and increasingly

* National University of Water Management and Environmental Management. Ukraine.

stringent requirements for human-centredness, inclusiveness, and continuity in the provision of state and municipal services. The relevance of the study is further reinforced by the conditions of martial law and the need to strengthen the resilience of both public authorities and society. The purpose of the research is to provide a theoretical rationale for and develop a comprehensive applied approach to assessing the quality of public service delivery in Ukraine. The methodological framework of the study is based on systemic, process-based, and human-centred approaches to public service quality assessment. The research employs methods of analysis and synthesis, comparison, structural and logical modelling, process modelling, normalisation, weighted aggregation, and elements of content analysis of user feedback. The study identifies the principal foundations for constructing a comprehensive public service quality assessment system, namely a dual-dimension assessment framework, the integration of multiple service delivery channels, inclusiveness, and the explainability and actionability of the results for corrective management decisions. The Adaptive Public Service Quality Coefficient (APSQC) is developed and proposed as a weighted combination of two dimensions: the institutional service delivery environment, represented by the administrative dimension, and citizens' experience as users of the relevant services, represented by the user dimension. The administrative dimension encompasses the timeliness of service delivery, successful completion of the procedure at the first attempt, the legality of decisions, and the reliability and continuity of service provision. The user dimension includes accessibility and inclusiveness, the simplicity and clarity of the procedure, the quality of feedback, perceived fairness, and trust in the outcome. The content of each indicator, its measurement procedure, and the relevant data sources are specified. An interpretative scale for the final APSQC value is proposed, enabling the distinction between critical, unstable, acceptable, and high levels of public service quality. A six-stage algorithm is developed for integrating the APSQC into a recurring management monitoring cycle. The algorithm comprises the preparation of a structured profile for a specific service, the automated collection of administrative data, the administration of a brief user micro-survey, the analysis of open-ended comments, and the development of a managerial service dashboard that disaggregates the overall score into its individual components.

Keywords: public services, e-services, Adaptive Public Service Quality Coefficient, digital public services, management monitoring, inclusiveness, feedback.

Peer-reviewed, approved and placed: 11.07.2026

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Оцінювання якості надання публічних послуг є однією з ключових управлінських прикладних задач і вже не може зводитися тільки до формальної перевірки строків, комплектності документів чи дотримання внутрішнього регламенту. Сучасна логіка публічного управління змістила акцент на користувача послуги, на його фактичний досвід взаємодії з державою чи муніципальними органами влади, на простоту проходження процедури, на доступність різних каналів звернення і на здатність сервісу працювати безперервно в умовах кризи. Українське законодавство фіксує цю зміну досить виразно: чинна редакція Закону України «Про адміністративні послуги» серед базових вимог визначає оперативність, своєчасність, доступність і зручність для суб'єктів звернення [1], а після змін 2021 р. у законодавстві про публічні електронні послуги закріплено також принцип надання послуги «за замовчуванням», тобто без перекладання на громадянина зайвого збору даних між державними системами [2]. Доповнюють цю рамку наказ Мінцифри № 173 від 10.12.2021, який встановив основні вимоги до якості обслуговування у фронт-офісах, зокрема компетентність,

індивідуальний підхід, недопущення дискримінації, зворотний зв'язок і комфортне перебування заявника [3], а також постанова КМУ № 864 від 11.08.2021, що інституціоналізувала моніторинг якості надання адміністративних послуг [4].

Світовий контекст підсилює цю постановку проблеми. За даними Організації економічного співробітництва та розвитку (далі – ОЕСР), дві третини користувачів адміністративних послуг у країнах-учасницях дослідження були задоволені їх якістю, проте найсильніше на загальну задоволеність впливає саме швидкість отримання послуги [5]; у 2025 р. ОЕСР зафіксувала, що задоволеність швидкістю корелювала з приростом загальної задоволеності на 13 відсоткових пунктів, а легкість отримання послуги – на 10 пунктів [6]. Організація Об'єднаних Націй (далі – ООН) у своєму опитуванні 2024 р. зафіксувала зростання середнього глобального індексу розвитку е-урядування з 0,6102 у 2022 р. до 0,6382 у 2024 р. [7], тобто цифрова складова дедалі більше визначає сприйняття якості держави як глобального сервісу задоволення потреб громадян.

Для України ця тема має виразне прикладне значення. За офіційними даними платформи DigitalState UA, екосистема «Дія» уже охоплює більше 23 млн. користувачів застосунку, 5,8 млн користувачів порталу та більш, ніж 150 сервісів на порталі [8]. Восени 2025 р. держава запустила у відкритій бета-версії DiiA.AI – офіційно презентований як перший національний AI-агент, який не тільки консулює, а й ініціює отримання окремих публічних послуг у чат-форматі [9]. Це означає, що предметом оцінювання стає складна омніканальна екосистема, де поєднуються портал, мобільний застосунок, ЦНАП, реєстри, механізми зворотного зв'язку та елементи штучного інтелекту.

У такій ситуації наукова і прикладна проблеми полягають в тому, що наявні методики оцінювання часто розірвані між кількома контурами. Одні вимірюють лише суб'єктивну задоволеність, інші – лише технічну якість вебсайту, треті – суто відповідність процедурі чи регламенту. Для української практики цього недостатньо. Потрібні інструменти, які поєднували би адміністративні дані, користувацький досвід, інклюзивність, стійкість до перебоїв і здатність працювати в моделі «онлайн + офлайн + допоміжні цифрові технології». Саме розроблення такої адаптованої методики і становить науковий інтерес цієї статті.

Аналіз останніх публікацій по проблемі. У роботах 2021–2022 рр. сформовано міцний теоретичний фундамент для сучасних досліджень якості публічних послуг, однак цей базис ще переважно зосереджувався або на суб'єктивній задоволеності, або на оцінці окремих сервісних характеристик. Метааналіз науковців Zhang J., Chen W., Petrovsky N., Walker R. M. [10] підтвердив, що модель очікування–підтвердження є придатною для пояснення рівня задоволеності громадян публічними послугами, але водночас виявив залежність результатів від методології дослідження і неповне охоплення різних видів послуг. Праця Aljukhadar M. і співавторів [11] запропонувала й валідизувала шкалу EGSQUAL із 21 індикатора і семи латентних вимірів – від інформаційної якості і простоти використання до

конфіденційності та естетики. Вона показала, що цифрова якість державних порталів має багатовимірну природу. В українському сегменті автори Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. [12] у 2021 р. пов'язали оцінювання якості адміністративних послуг із ISO 9001:2015 та процесним підходом, а Мохова Ю. Л. [13] розглядала діяльність ЦНАП саме в умовах цифровізації, наголошуючи на потребі розширення електронної форми надання послуг та вдосконалення єдиного державного вебпорталу.

У дослідженнях 2023–2024 рр. відбувся важливий методологічний поворот: від анкет і статичних шкал до аналізу безпосереднього голосу користувача і контекстних відмінностей. У статті Ye X. та ін. [14] запропоновано базу оцінювання якості цифрових державних сервісів на основі відгуків громадян із використанням текст-майнінгу, аналізу тональності і машинного навчання; автори прямо вказують, що більшість традиційних підходів погано вловлює реальні потреби користувачів. У дослідженні Ochoa-Rico M. S. та ін. [15] показано, що задоволеність і лояльність до публічних послуг пов'язані не лише з сприйнятою якістю, а й з територіальним контекстом, зокрема з відмінностями між міським і сільським середовищем. Робота Luo C. та ін. [16] довела, що у цифровому врядуванні саме підтвердження очікувань і сприйнята корисність суттєво впливають на задоволеність і довіру, а ті, своєю чергою, на намір продовжувати користування е-урядовими платформами. В українських публікаціях [17] цифрову трансформацію й електронне врядування було осмислено як механізм підвищення прозорості, підзвітності і партнерства влади з громадянами.

У роботах 2025–2026 рр. науковий фокус змістився ще далі – до контекстно чутливих моделей, сервісного дизайну, пояснюваності рішень і нових валідизованих шкал саме для публічного сектору. У статті науковців Chan F. K. Y. та ін. [18] на масиві 2623 користувачів двох послуг показано, що сервісний досвід громадян визначається конкретними характеристиками дизайну сервісу: точністю, повнотою, доступністю, можливістю самообслуговування, підтримкою користувачів тощо. У дослідженні Mo H., Beh L.-S. [19] доведено, що сприйнята урядова оперативність посилює зв'язок між якістю сервісу і задоволеністю користувача. Праця авторів Fahr M. C. та ін. [20] показала, що пояснюваність здатна підвищувати сприйняту легкість використання, корисність, самоефективність, довіру і намір використовувати публічні електронні послуги. У дослідженні 2026 р. Vieira K. M. та ін. [21] формалізувала PS-DigQual, тобто шкалу, спеціально створену для цифрових публічних послуг, де якість виходить за межі технічної ефективності і включає довіру, зручність використання, операційну якість та якість інформації. Паралельно у дослідженні Petrovsky N. та ін. [22] у спеціальному тематичному випуску акцентують увагу на необхідності нової генерації досліджень рівню задоволеності громадян із запровадженням сильнішої теорії та методології [23]. Демонструє медіаційну роль довіри у зв'язку між прозорістю місцевої влади та задоволеністю громадян.

Отже, незважаючи на широкий масив наукових розробок, в дослідженнях 2021–2026 рр. все ще бракує універсального, але не надмірно складного

інструменту чи набору інструментів, який був би адаптований до українських реалій. Цю прогалину заповнює запропонована далі **методика** запровадження коефіцієнта адаптивної якості публічної послуги.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. Результатом статті є розроблення прикладного інструмента для органів публічної влади України, як на центральному так і на регіональному і місцевому рівнях. Його завдання – регулярно, порівнювано і відтворювано оцінювати якість конкретної послуги в конкретному органі публічної влади чи ЦНАП, але так, щоб показник був чутливим і до формальної адміністративної якості, і до фактичного громадянського досвіду. Цей підхід узгоджується з міжнародними висновками про те, що громадяни оцінюють державу не лише за результатом рішення, але й за швидкістю, простотою, довірою, зрозумілістю і прозорістю взаємодії [6].

Першою засадою пропонованого підходу є двоконтурність оцінювання. Більшість наявних моделей або тяжіє до користувацького досвіду, або до адміністративних показників ефективності. На практиці це породжує дві протилежні помилки. Перша: послуга формально «якісна», бо орган уклався в регламент, але для людини процедура лишається незрозумілою, іноді стресовою і недоступною. Друга: користувач у моменті задоволення, але рішення юридично вразливе, нестійке до оскарження або досягається ціною прихованих додаткових витрат з боку адміністрації. Тому оцінювати слід не один вимір, а два контури одночасно: адміністративно-процесуальний і користувацько-споживацький. Ця логіка прямо впливає зі світових моделей громадського задоволення послугами, із нових шкал цифрової якості і з українських нормативних вимог до якості обслуговування.

Другою засадою є гібридність каналів. Українська послуга у 2026 р. – це свого роду маршрут, який може початися в Дії, продовжитися консультацією в чаті чи call-центрі, вимагати візиту до фронт-офісу або, навпаки, завершитися без фізичного контакту. Нормативне поле 2021–2025 рр. прямо закріплює і цифрові, і фронт-офісні стандарти, а розвиток «Дії» та Diia.AI показує, що державний сервіс дедалі більше стає омніканальним [1-4;9]. Відповідно, оцінка якості має охоплювати і сервісний ланцюг у цілому.

Третьою засадою є інклюзивність. Для української системи це вкрай важливо і критично. З одного боку, цифрові сервіси зменшують витрати часу і черги; з іншого – не всі групи населення мають однаковий рівень цифрової спроможності, доступу до інтернету, безбар'єрного середовища, зрозумілих консультацій і стабільної інфраструктури. Світові дослідження демонструють, що задоволеність публічними послугами залежить від територіального контексту [15], а українські вимоги до якості обслуговування окремо закріплюють створення рівних умов для різних груп населення і недопущення дискримінації [1;2]. Тому послуга не може вважатися якісною, якщо вона «зручна для середнього користувача», але системно виключає ветеранів, ВПО, людей старшого віку, осіб з інвалідністю або мешканців територій із нестійким зв'язком.

Четвертою засадою є пояснюваність і придатність показника до управлінського коригування. Оцінювання має не лише фіксувати підсумковий рівень якості, а й виявляти конкретну складову, що зумовлює

його зниження: несвоєчасність, правову помилковість рішення, складність процедури, недостатність допомоги користувачеві, неефективний зворотний зв'язок, цифрову недоступність або нестійкість сервісу до перебоїв. Цей підхід узгоджується з дослідженнями, заснованими на аналізі користувацьких відгуків [14], і рамками ОЕСР щодо людиноцентричної цифрової держави [5].

З огляду на викладене пропонується коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги -КАЯП. Його суть полягає в тому, що загальна якість надання послуги визначається як зважене поєднання двох контурів: адміністративного і користувацького. Адаптивний вектор коефіцієнта полягає в його чутливості до типу послуги, каналів її надання, територіальних умов, характеристик цільової групи та здатності сервісу функціонувати за умов інфраструктурних перебоїв. Незмінною залишається двоконтурна структура моделі, тоді як склад первинних даних і цільові орієнтири можуть конкретизуватися в паспорті відповідної послуги.

Формула коефіцієнта має вигляд:

$$K_{\text{аяп}} = 0,6D + 0,4C \quad (1)$$

де, D – адміністративний контур; C – користувацький контур.

Адміністративний контур пропонується обчислювати так:

$$D = 0,30T + 0,25P + 0,25L + 0,20R \quad (2)$$

де, T – своєчасність; P – результативність з першого звернення; L – юридична бездефектність; R – стійкість і безперервність надання.

Користувацький контур пропонується обчислювати так:

$$C = 0,30A + 0,25S + 0,20F + 0,25Q \quad (3)$$

де, A – доступність та інклюзивність; S – простота і зрозумілість проходження процедури; F – якість зворотного зв'язку; Q – сприйнята справедливість і довіра до результату.

Запропоновані ваги мають стартовий аналітично обґрунтований характер і ґрунтуються на результатах узагальнення нормативних вимог і сучасних досліджень якості публічних послуг. Для практичного застосування запропонованого коефіцієнта необхідно конкретизувати зміст кожного індикатора, порядок його розрахунку, а також інформаційну базу оцінювання. При цьому індикатори адміністративного контуру мають формуватися переважно на основі об'єктивних операційних даних органу, тоді як складові користувацького контуру – поєднувати результати мікроопитувань, аналіз звернень і відомості про доступність послуги. Методичні підходи до вимірювання складових коефіцієнта адаптивної якості публічної послуги узагальнено в табл. 1.

Таблиця 1. Методичні підходи до вимірювання складових коефіцієнта адаптивної якості публічної послуги (К_{ап}), розробка автора

Індикатор	Зміст індикатора	Порядок вимірювання	Основні джерела даних для розрахунку
T – своєчасність надання послуги	Характеризує дотримання нормативно встановленого строку і фактичну швидкість завершення процедури	Визначається як нормоване співвідношення нормативного строку надання послуги до фактичного медіанного строку її виконання. Максимальне значення обмежується на рівні 1, що надшвидке виконання окремих процедур не компенсувало низькі значення інших складових.	Інформаційні системи органу; журнали реєстрації заяв, реєстри адміністративних процедур; дані цифрової платформи
P – результативність проходження процедури з першого разу	Відображає здатність органу забезпечити завершення послуги без повторних дій заявника, спричинених недоліками процедури або консультавання	Розраховується як частка випадків, у яких послугу завершено без повторного візиту, повторного завантаження документів або виправлення заявником помилок, що виникли через незовне чи некоректне консультування $P = N_1 / N$, де N_1 – кількість послуг, завершених без повторних дій заявника; N – загальна кількість завершених процедур.	Дані про повторні звернення; історія завантаження документів; журнали консультацій; результати опитування заявників
L – правомірність і точність рішення	Характеризує юридичну коректність прийнятих рішень і відсутність помилок із боку органу	Визначається як одиниця мінус частка рішень, які були скасовані, виправлені або обґрунтовано оспорені через помилку органу: $L = 1 - N_s / N$, де N_s – кількість помилкових, скасованих або виправлених рішень; N – загальна кількість рішень	Відомості про адміністративні рішення, скасовані або змінені за результатами адміністративного чи судового оскарження, а також рішення, виправлені через помилку органу
R – надійність і безперервність надання послуги	Відображає стабільність роботи основного каналу і здатність органу забезпечувати послугу за умов технічних збоїв, олекаутів тощо	Ураховує частку часу, протягом якого послуга була доступною через основний канал, а також наявність і фактичну працездатність резервного каналу. Оцінювання може здійснюватися як зазначене послідання показника доступності основного каналу та готовності резервного механізму	Системні журнали; дані моніторингу доступності сервісів; звіти про технічні інциденти; плани безперервності діяльності
A – доступність та інклюзивність	Характеризує можливість отримання послуги різними групами населення незалежно від цифрових навичок, фізичних обмежень, місця проживання	Формується щонайменше з трьох блоків: (1) цифрової доступності; (2) фізичної доступності; (3) інклюзивності. Ураховуються зрозумілість інтерфейсу, наявність цифрової підтримки, мобільності альтернативного звернення, безбар'єрності приміщення та рівність умов для різних груп користувачів	Аудит вебресурсів і приміщень; статистика каналів звернення; результати тестування доступності; опитування користувачів
S – простота і зрозумілість процедури	Відображає суб'єктивне сприйняття користувачем логічності і зрозумілості процесу отримання послуги	Визначається за результатами короткого опитування після завершення процедури. Респондент оцінює, чи було зрозуміло, які дії необхідно виконати, чи залишалися вимоги посліддовними та чи зменшилася невизначеність після отримання консультації	Мікроопитування після отримання послуги; електронні анкети; опитування у ЦНАП; телефонні або мобільні опитування
F – якість зворотного зв'язку	Характеризує здатність органу своєчасно реагувати на звернення, скарги, пропозиції користувачів і використовувати отриману інформацію для вдосконалення процесу	Доцільно оцінювати: - частку звернень, на які в установлені строк надано змістовну відповідь; - частку звернень, для яких зафіксовано результат розгляду; - використання обґрунтованих пропозицій для вдосконалення процедури (як додатковий параметр)	Система обліку звернень; журнали скарг і пропозицій; CRM-система; звіти про впроваджені коригувальні заходи
Q – сприйнята справедливість і довіра до результату	Відображає впевненість заявника у правомірності, прозорості та остаточності прийнятого рішення	Оцінюється за результатами опитування щодо справедливості ставлення, захищеності персональних даних, зрозумілості підстав рішення, прозорості процедури та впевненості в тому, що після її завершення орган не вимагатиме додаткових документів без належного обґрунтування	Мікроопитування користувачів; аналіз скарг; дані про додаткові запити документів; результати оцінювання довіри до органу

Примітка: для показників, що складаються з кількох первинних параметрів, на пілотному етапі використовується їх рівнозначене середнє. Опитувальні показники визначаються як середнє значення відповідей за 5-бальною шкалою з подальшим нормуванням за формулою $(x - 1) / 4$. Остаточний склад первинних параметрів має закріплюватися в паспорті відповідної послуги.

Показники T, P, L і R відображають фактичну спроможність органу своєчасно, безпомилково і безперервно виконувати встановлену процедуру. Індикатори A, S, F і Q показують, наскільки ця процедура є доступною, зрозумілою, справедливою та орієнтованою на потреби людини. Це поєднання дає змогу уникнути ситуації, за якої формальне дотримання строку автоматично ототожнюється з високою якістю, хоча користувач може стикатися з повторними зверненнями, незрозумілими вимогами, технічними збоями тощо.

Для пілотного застосування КАЯП пропонуються такі орієнтовні інтерпретаційні межі: менш як 0,50 – критичний рівень; 0,51–0,70 – нестійкий; 0,71–0,84 – прийнятний; 0,85 і вище – високий. Запропоновані межі мають попередній характер і підлягають уточненню за результатами емпіричної апробації методики. Перевага КАЯП полягає в можливості одночасно оцінювати різні складові якості і виявляти дисбаланс між ними. Водночас підсумкове значення коефіцієнта необхідно аналізувати разом із його декомпозицією, оскільки інтегральний бал може частково згладжувати критично низькі значення окремих індикаторів. Запровадження КАЯП доцільно будувати як повторюваний цикл управлінського моніторингу (рис. 1).



Рис. 1. Алгоритм управлінського моніторингу якості публічної послуги на основі Каяп, розробка автора

Запропонований алгоритм перетворює оцінювання якості публічних послуг на постійний управлінський цикл. Його принципова відмінність полягає у поєднанні адміністративних даних про фактичні строки, повторні звернення, доопрацювання і технічні збої з безпосередніми оцінками користувачів і результатами аналізу відкритих коментарів. Це дає змогу виявляти конкретну складову, яка спричинила погіршення якості послуги.

Формування сервісної панелі з декомпозицією показника створює інформаційну основу для адресних управлінських рішень: перегляду процедури, уточнення вимог до документів, усунення технічних недоліків, підвищення доступності каналів або вдосконалення комунікації з користувачами. Після впровадження коригувальних заходів цикл має повторюватися, що забезпечує порівнянність результатів у динаміці та поступове підвищення адаптивної якості публічної послуги.

У практиці України цей коефіцієнт варто застосовувати насамперед до масових і соціально чутливих послуг: послуг для ВПО, ветеранів, соціальних виплат, реєстраційних процедур, актів цивільного стану, довідок, сервісів відновлення пошкодженого житла, оформлення статусів і базових муніципальних послуг. Тому що для цих категорій найвиразніше проявляються проблеми багатоканальності, повторних звернень, інституційної взаємодії між реєстрами, різного рівня цифрової спроможності користувачів і залежності довіри від результату. У світових дослідженнях уже показано, що територіальний контекст, очікування користувачів і оперативності влади модифікують саму модель задоволеності. Для України це означає: одна й та сама послуга може мати різний $K_{\text{яп}}$ у великому місті, в прифронтовій громаді, у сільській території чи для спеціальної групи бенефіціарів, і такі відмінності недоцільно усереднювати до втрати управлінського сенсу.

Для масових послуг додатковим джерелом оцінювання можуть бути відкриті коментарі користувачів. Засоби штучного інтелекту доцільно застосовувати для їх тематичної класифікації, аналізу тональності та виявлення повторюваних проблем, але не для автоматичного визначення підсумкового рівня якості. Результати машинного аналізу мають перевірятися відповідальним фахівцем і використовуватися як допоміжна основа для управлінських рішень.

Висновки. Проведене дослідження дає підстави для кількох узагальнень. Для України проблема оцінювання якості публічних послуг має специфічний характер. Її визначають одночасно євроінтеграційні стандарти, активна цифровізація, розростання екосистеми «Дія», інституціалізований моніторинг якості, а також виклики війни, нерівномірної інфраструктури та різної цифрової спроможності користувачів. За таких умов механічне перенесення приватносекторних чи суто веб-орієнтованих моделей є недостатнім.

Запропонований в дослідженні коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги — $K_{\text{яп}}$ закриває виявлену прогалину завдяки двоконтурній моделі: адміністративний контур відслідковує своєчасність, результативність, юридичну бездефектність і стійкість; користувацький — доступність, зрозумілість, якість зворотного зв'язку і справедливість/довіру. Перевага моделі полягає в тому, що вона придатна і для офлайн-, і для онлайн-, і для гібридних сервісів, а також дає змогу виявляти ризик маскуванню критично низьких значень окремих індикаторів через декомпозицію підсумкового показника. Обмеженням запропонованого підходу є початковий аналітичний характер вагових коефіцієнтів та інтерпретаційних меж $K_{\text{яп}}$. Подальші дослідження

мають передбачати апробацію методики на різних групах публічних послуг, перевірку надійності опитувальних шкал, аналіз чутливості інтегрального показника до зміни ваг та емпіричне уточнення меж рівнів якості.

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. База даних «Законодавство України» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
3. Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення : наказ Міністерства цифрової трансформації України від 10.12.2021 № 173. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text>
4. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/864-2021-%D0%BF>
5. OECD. 2023 OECD Digital Government Index. Paris : OECD Publishing, 2024. URL: https://www.oecd.org/en/publications/2023-oecd-digital-government-index_1a89ed5e-en.html
6. OECD. Government at a Glance 2025. Paris : OECD Publishing, 2025. URL: https://www.oecd.org/en/publications/2025/06/government-at-a-glance-2025_70e14c6c/full-report/component-16.html
7. United Nations. UN E-Government Survey 2024. New York : UN DESA, 2024. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2024>
8. Digital State UA. Понад 23 мільйони українців уже користуються Дією – найзручніші цифрові послуги в кілька кліків. URL: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ponad-23-milyony-ukrayintyiv-uze-korystuiutsia-diyeiu-tsyfrova-derzava-stala-novoiu-normoiu>
9. Digital State UA. Дія.AI – перший у світі державний AI-агент, який не просто консулює, а надає послуги. Як працює штучний інтелект на порталі? URL: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/diaai-pershyy-u-sviti-derzavnyy-ai-ahent-iyaky-ne-prosto-konsultuye-a-nadaye-posluhy-iak-pratsuiye-shtuchnyy-intelekt-na-portali>
10. Zhang J., Chen W., Petrovsky N., Walker R. M. The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. Public Administration Review. 2022. Vol. 82, No. 1. P. 147–159. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.13368>.
11. Aljukhadar M., Belisle J.-F., Dantas D. C., Sijñical S., Titah R. Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. Electronic Commerce Research and Applications. 2022. Vol. 55. Article 101182. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>.
12. Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Методика оцінки якості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади України. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2021. Вип. 24. С. 30–33. DOI: <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2021.24.4>.
13. Мохова Ю. Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 2(29). С. 22–28. DOI: <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2021-2.4>.
14. Ye X., Su X., Yao Z., Dong L.-a., Lin Q., Yu S. How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. Mathematics. 2023. Vol. 11, No. 14. DOI: <https://doi.org/10.3390/math11143122>.
15. Ochoa-Rico M. S., Jimber-del Rho J. A., Romero-Subia J. F., Vergara-Romero A. Study of Citizen Satisfaction in Rural Versus Urban Areas in Public Services: Perspective of a Multi-group Analysis. Social Indicators Research. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03242-2>.
16. Luo C., Hasan N. A. M., Zamri bin Ahmad A. M. Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuance Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. Sustainability. 2024. Vol. 16, No. 24. Article 11068. DOI: <https://doi.org/10.3390/su162411068>
17. Корчак Н., Рачинський А., Ларіна Н. Цифрова трансформація та електронне врядування: наукові підходи дослідження в сфері публічного управління та адміністрування. Aspects of Public Administration. 2023. Vol. 11, No. 3. DOI: <https://doi.org/10.15421/152334>.
18. Chan F. K. Y., Thong J. Y. L., Brown S. A., Venkatesh V. Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. International Journal of Information Management. 2025. Vol. 80. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>.

19. Mo H., Beh L.-S. From Expectation and Participation to Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Government Responsiveness in Digital Government. *Administrative Sciences*. 2025. Vol. 15, No. 9. DOI: <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>.

20. Fahr M. C., Furster M., Moestue L., Brasse J., Klier J., Klier M. Improving the use of public e-services through explainability. *Journal of Business Economics*. 2025. Vol. 95. P. 553–586. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11573-024-01212-9>.

21. Vieira K. M., dos Reis Lehnart E., Battistella L. F., Alves J. N., Zonatto V. C. S., Ravanello R. P., Flôres F. D. PS-DigQual: scale development and validation for digital public service quality. *Quality & Quantity*. 2026. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11135-026-02790-2>

22. Petrovsky N., Walker R. M., Song M., Favero N. The next generation of citizen satisfaction research: theoretical and methodological advancements. *Public Management Review*. 2026. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2026.2673118>.

23. Kaiser Z. R. M. A., Boadu D. B. Local Government Transparency and Citizen Satisfaction: Examining the Role of Public Trust and Transformational Leadership. *International Journal of Public Administration*. 2026. P. 1–21. DOI: <https://doi.org/10.1080/01900692.2026.2667210>.

1. Verkhovna Rada of Ukraine. (2012). Pro administrativni posluhy: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 № 5203-VI. Baza danykh «Zakonodavstvo Ukrainy». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

2. Verkhovna Rada of Ukraine. (2021). Pro osoblyvosti nadання publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh: Zakon Ukrainy vid 15.07.2021 № 1689-IX. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

3. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2021). Pro zatverdzhennia Osnovnykh vymoh do yakosti obsluhovuvannia subiektiv zvernennia: Nakaz vid 10.12.2021 № 173. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text>

4. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2021). Pytannia orhanizatsii monitorynhu yakosti nadання administrativnykh posluh: Postanova vid 11.08.2021 № 864. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/864-2021-%D0%BF>

5. OECD. (2024). 2023 OECD Digital Government Index. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/2023-oecd-digital-government-index_1a89ed5e-en.html

6. OECD. (2025). Government at a Glance 2025. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/2025/06/government-at-a-glance-2025_70e14c6c/full-report/component-16.html

7. United Nations. (2024). UN E-Government Survey 2024. UN DESA. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2024>

8. Digital State UA. (n.d.). Ponad 23 miliony ukraintsi uzhe korystuiutsia Diieiu — naizruchnishi tsyfrovi posluhy v kilka klikiv. <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ponad-23-milyony-ukrayintsi-uzhe-korystuiutsia-diyeiu-tyfrova-derzava-stala-novoioi-normoiu>

9. Digital State UA. (n.d.). Diia.AI — pershyi u sviti derzhavnyi AI-ahent, yakyi ne prosto konsultuie, a nadaie posluhy. Yak pratsiuie shtuchnyi intelekt na portali? <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/diiaai-pershyi-u-sviti-derzhavnyi-ai-ahent-iaiky-ne-prosto-konsultuye-a-nadaye-posluhy-iak-pratsiuie-shtuchnyi-intelekt-na-portali>

10. Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

11. Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sînnîcal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, Article 101182. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>

12. Sydorenko, N. O., & Shkurat, I. V. (2021). Metodyka otsinky yakosti nadання administrativnykh posluh tsentralnymy orhanamy vykonavchoi vldy Ukrainy. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini*, 24, 30–33. DOI: <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2021.24.4>

13. Mokhova, Yu. L. (2021). Otsinka diialnosti tsentriv nadання administrativnykh posluh v umovakh tsyfrovizatsii Ukrainy. *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia*, 2(29), 22–28. DOI: <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2021-2.4>

14. Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L.-a., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How do citizens view digital government services? Study on digital government service quality based on citizen feedback. *Mathematics*, 11(14), Article 3122. DOI: <https://doi.org/10.3390/math11143122>

15. Ochoa-Rico, M. S., Jimber-del Rho, J. A., Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of citizen satisfaction in rural versus urban areas in public services: Perspective of a multi-group analysis. *Social Indicators Research*. <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03242-2>
16. Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. (2024). Exploring satisfaction and trust as key drivers of e-Government continuance intention: Evidence from China for sustainable digital governance. *Sustainability*, 16(24), Article 11068. <https://doi.org/10.3390/su162411068>
17. Korchak, N., Rachynskyi, A., & Larina, N. (2023). Tsyfrova transformatsiia ta elektronne vriaduvannia: Naukovi pidkhody doslidzhennia v sferi publichnoho upravlinnia ta administruvannia. *Aspects of Public Administration*, 11(3). <https://doi.org/10.15421/152334>
18. Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, 80, Article 102834. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
19. Mo, H., & Beh, L.-S. (2025). From expectation and participation to satisfaction: The moderating role of perceived government responsiveness in digital government. *Administrative Sciences*, 15(9), Article 364. <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>
20. Fahr, M. C., Furrer, M., Moestue, L., Brasse, J., Klier, J., & Klier, M. (2025). Improving the use of public e-services through explainability. *Journal of Business Economics*, 95, 553–586. <https://doi.org/10.1007/s11573-024-01212-9>
21. Vieira, K. M., dos Reis Lehnhart, E., Battistella, L. F., Alves, J. N., Zonatto, V. C. S., Ravello, R. P., & Fløres, F. D. (2026). PS-DigQual: Scale development and validation for digital public service quality. *Quality & Quantity*. <https://doi.org/10.1007/s11135-026-02790-2>
22. Petrovsky, N., Walker, R. M., Song, M., & Favero, N. (2026). The next generation of citizen satisfaction research: Theoretical and methodological advancements. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2026.2673118>
23. Kaiser, Z. R. M. A., & Boadu, D. B. (2026). Local government transparency and citizen satisfaction: Examining the role of public trust and transformational leadership. *International Journal of Public Administration*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/01900692.2026.2667210>