

Сергій Б. Паладійчук*

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У статті досліджено аспекти формування системи показників якості діяльності органів місцевого самоврядування в умовах цифрової трансформації, децентралізації, воєнної нестабільності і зростання очікувань громадян щодо доступності, прозорості й результативності місцевого управління. Метою статті є систематизація міжнародних індексних підходів до оцінювання якості врядування і публічного сектору, а також обґрунтування напрямів їх адаптації для формування системи показників якості діяльності органів місцевого самоврядування України. Методологічну основу дослідження становлять порівняльний аналіз, систематизація, логічне узагальнення й адаптаційний підхід. Систематизовано міжнародні індексні підходи (Worldwide Governance Indicators, OECD Digital Government Index, UN E-Government Development Index, Local Online Service Index, E-Participation Index, Corruption Perceptions Index, ISO 37120) за їхнім методологічним фокусом і можливостями адаптації до діяльності органів місцевого самоврядування. Запропоновано адаптаційну систему показників, яка переводить укрупнені міжнародні виміри оцінювання у локалізовані показники для Рівненської міської територіальної громади і визначає можливі джерела їх перевірки на місцевому рівні. Результати дослідження показали, що міжнародні індекси не варто механічно переносити на рівень конкретної громади, оскільки більшість із них орієнтована на міждержавні або загальнонаціональні порівняння. Водночас вони можуть бути використані як методологічна основа для добору локальних показників якості діяльності ОМС. Запропоновано оцінювати діяльність місцевого самоврядування через такі блоки: (1) сервісна якість; (2) цифрова зрілість; (3) електронна участь і громадська взаємодія; (4) транспарентність і доброчесність; (5) організаційна спроможність; (6) інклюзивність і доступність; (7) резильєнтність; (8) відкриті дані та інформаційна доступність. Для кожного блоку визначено можливі показники і джерела даних, зокрема офіційний портал міської ради, матеріали ЦНАП, рішення ради і виконкому, бюджетні документи, закупівельна інформація, електронні петиції, громадські консультації, повідомлення комунальних служб і відкриті дані. Результати дослідження можуть бути корисними для посадових осіб органів місцевого самоврядування, працівників ЦНАП, аналітиків місцевої політики, представників громадських організацій, дослідників публічного управління, а також територіальних громад.

Ключові слова: органи місцевого самоврядування, регіональний розвиток, муніципальні органи, транспарентність, інклюзивність, резильєнтність, відкриті дані.

Табл. 2. Літ. 20.

DOI: 10.32752/1993-6788-2026-1-302-6-17

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

Sergii Paladiichuk

FORMATION OF A SYSTEM OF QUALITY INDICATORS OF LOCAL GOVERNMENT BODIES' ACTIVITIES

The article examines the development of a system of performance quality indicators for local self-government bodies amid digital transformation, decentralisation, wartime instability, and growing public expectations regarding the accessibility, transparency, and effectiveness of local gov-

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

ernance. The purpose of the article is to systematise international index-based approaches to assessing the quality of governance and public-sector performance and to substantiate the directions for their adaptation in developing a system of performance quality indicators for local self-government bodies in Ukraine. The methodological framework of the study comprises comparative analysis, systematisation, logical generalisation, and an adaptation-oriented approach. International index-based frameworks, including the Worldwide Governance Indicators, the OECD Digital Government Index, the UN E-Government Development Index, the Local Online Service Index, the E-Participation Index, the Corruption Perceptions Index, and ISO 37120, are systematised according to their methodological focus and potential for adaptation to the activities of local self-government bodies. An adaptive indicator framework is proposed that translates broad international assessment dimensions into localised indicators for the Rivne Urban Territorial Community and identifies potential sources for their verification at the local level. The findings demonstrate that international indices should not be mechanically transferred to the level of an individual territorial community, as most of them are designed for cross-country or nationwide comparisons. At the same time, these indices can provide a methodological basis for selecting local indicators to assess the performance quality of local self-government bodies. It is proposed that local self-government performance be assessed across the following dimensions: (1) service quality; (2) digital maturity; (3) e-participation and civic engagement; (4) transparency and integrity; (5) organisational capacity; (6) inclusiveness and accessibility; (7) resilience; and (8) open data and information accessibility. For each dimension, potential indicators and data sources are identified, including the official website of the city council, materials of administrative service centres, decisions of the city council and its executive committee, budget documents, public procurement information, electronic petitions, public consultations, municipal service announcements, and open data. The research findings may be useful to officials of local self-government bodies, employees of administrative service centres, local policy analysts, representatives of civil society organisations, public administration researchers, and territorial communities.

Keywords: local self-government bodies, regional development, municipal authorities, transparency, inclusiveness, resilience, open data.

Peer-reviewed, approved and placed: 02.08.2026

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. У сучасних умовах цифрової трансформації, децентралізації, воєнної нестабільності і зростання очікувань громадян органи місцевого самоврядування (далі — ОМС) виступають не лише суб'єктами надання окремих адміністративних чи публічних послуг, а й ключовими інституціями щоденної взаємодії влади з громадою. Саме на рівні ОМС найбільш виразно проявляється якість публічного управління: доступність сервісів, своєчасність реагування на потреби населення, прозорість рішень, ефективність комунікації, здатність працювати в умовах інфраструктурних перебоїв, а також рівень довіри громадян до місцевої влади. Така логіка узгоджується з міжнародними підходами до оцінювання цифрового врядування та українськими нормативними вимогами до якості обслуговування суб'єктів звернення [1; 2]. Тому, на наш погляд, проблема оцінювання якості діяльності ОМС потребує аналітичного узагальнення наявних міжнародних індексних підходів до оцінювання врядування, цифрової зрілості, прозорості, участі громадян, сервісної якості і резильєнтності з подальшим визначенням можливостей їх адаптації до українських реалій і потреб конкретних територіальних громад.

Аналіз останніх публікацій по проблемі. Сучасні наукові дослідження якості публічного управління дедалі більше відходять від вузького розуміння якості як формального дотримання строків або процедур. У центрі уваги перебувають рівень задоволеності громадян, відповідність отриманого результату очікуванням, довіра до органу влади, прозорість рішення та сприйняття справедливості. Так, у працях Zhang J. [3], Petrovsky N. та їхніх співавторів [4] обґрунтовано значення моделі очікування—підтвердження для пояснення рівня задоволеності громадян публічними послугами. Дослідження інших авторів Luo C. [5] та Мо Н.[6] також підтверджують, що довіра, сприйнята корисність, участь громадян і реактивність влади істотно впливають на готовність громадян повторно користуватися цифровими державними сервісами та позитивно оцінювати діяльність органів влади. Близькою є позиція Kaiser Z. R. M. A. та Boadu D. B.[7], які пов'язують задоволеність громадян із прозорістю місцевої влади, рівнем суспільної довіри та якістю лідерства.

Окремий блок досліджень присвячено цифровій якості публічних сервісів. Aljukhadar M. та співавтори [8] запропонували шкалу EGSQUAL для вимірювання якості урядових сайтів, де враховано інформаційну якість, простоту використання, надійність, конфіденційність та інші сервісні характеристики. Подібну логіку розвивають Vieira K. M. та ін. [9], які формують шкалу PS-DigQual саме для цифрових публічних послуг, акцентуючи увагу на довірі, зручності, операційній якості й якості інформації. Дослідники Ye X. та співавтори [10] доповнюють цей підхід аналізом громадянського зворотного зв'язку, зокрема через обробку коментарів і відгуків користувачів. Науковці Chan F. K. Y. та ін. [11] доводять, що якість цифрового урядування залежить не лише від факту наявності електронної послуги, а й від сервісу, доступності, повноти інформації, підтримки користувача і зручності проходження процедури. Це має пряме значення для оцінювання діяльності ОМС, оскільки вони дедалі частіше працюють у змішаному форматі: офлайн, онлайн, через ЦНАП, портали, мобільні застосунки і канали зворотного зв'язку.

Українські дослідники також розглядають якість публічних послуг через процесний підхід, цифровізацію та організаційну спроможність органів влади. Так, науковці Сидоренко Н. О. і Шкурат І. В. [12] акцентують увагу на методиці оцінювання якості адміністративних послуг, зокрема через стандартизацію процедур і відповідність управлінським вимогам. Авторка Мохова Ю. Л. [13] аналізує діяльність ЦНАП в умовах цифровізації і підкреслює важливість електронних сервісів для підвищення якості взаємодії громадян із владою. Дослідник Корчак Н., Рачинський А. та Ларіна Н. [14] розглядають цифрову трансформацію й електронне врядування як інструменти підвищення прозорості, підзвітності та ефективності публічного управління.

Водночас наявні дослідження переважно зосереджені або на якості окремої послуги, або на цифровому сервісі, або на загальній задоволеності громадян. Менш розробленим залишається питання аналітичного зіставлення міжнародних індексних підходів до оцінювання врядування, цифрової

зрілості, прозорості, участі громадян, сервісної якості і резильєнтності з потребами українського місцевого самоврядування. Ця прогалина визначає необхідність узагальнення світових індексних практик і виокремлення тих показників, які можуть бути адаптовані для оцінювання якості діяльності ОМС України, зокрема на рівні конкретної територіальної громади.

Формулювання цілей дослідження (мета статті) є обґрунтування напрямів адаптації міжнародних індексних підходів до оцінювання якості врядування та публічного сектору для формування системи показників якості діяльності ОМС України на прикладі Рівненської міської територіальної громади.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. Світова практика оцінювання публічного сектору сформувала кілька груп індексів, які можуть бути корисними для побудови системи показників якості діяльності органів місцевого самоврядування.

Перша група охоплює індекси якості врядування. Найбільш відомим прикладом є Worldwide Governance Indicators Світового банку, які узагальнюють шість вимірів врядування: (1) голос і підзвітність; (2) політичну стабільність; (3) ефективність уряду; (4) якість регулювання; (5) верховенство права; (6) контроль корупції [15]. Світовий банк підкреслює, що ці показники є корисними для широких міждержавних порівнянь і відстеження загальних трендів, але є надто укрупненими для розроблення конкретних реформ у певному країновому або місцевому контексті. Це обмеження важливе для нашого дослідження: міжнародний індекс дає основу, але для конкретного ОМС потрібні локальні, вимірювані й управлінсько-придатні показники.

Друга група – це цифрові індекси. OECD Digital Government Index оцінює не стільки кількість електронних послуг, скільки наявність інституційних, технологічних і управлінських умов для цілісної та людиноцентричної цифрової трансформації публічного сектору [1]. Методологія індексу охоплює шість вимірів: (1) цифровізацію за замовчуванням у процесі формування політик і послуг; (2) дата-орієнтованість публічного сектору; (3) урядування як платформу; (4) відкритість за замовчуванням; (5) орієнтацію на потреби користувачів; (6) проактивність держави у наданні послуг [1]. Кожен із цих вимірів оцінюється через наявність політичних інструментів, практик впровадження і механізмів моніторингу, що дозволяє розглядати цифрову зрілість як управлінську, а не лише технологічну характеристику.

Третя група – індекси електронного урядування та електронної участі. E-Government Development Index (далі – EGDI) використовується для порівняння держав за рівнем розвитку електронного урядування і традиційно враховує три складові: (1) якість онлайн-сервісів; (2) розвиток телекомунікаційної інфраструктури; (3) людський капітал [16]. Для рівня ОМС цей підхід не може бути перенесений буквально, оскільки громада не завжди має власні повні дані щодо телекомунікаційної інфраструктури або цифрових навичок населення. Водночас логіка EGDI може бути адаптована через ті показники, які відображають реальну можливість мешканців взаємодіяти з місцевою владою в електронному форматі: наявність онлайн-форм звернення, доступність електронних сервісів, повноту інформації про послуги на офіційному порталі та можливість отримання цифрової підтримки через ЦНАП або інші канали комунікації.

Додатково важливим є E-Participation Index, який оцінює те, наскільки цифрові канали забезпечують інформування громадян, консультації з громадськістю та участь мешканців у прийнятті рішень [16]. У межах цього дослідження ця логіка буде конкретизована через блок «Електронна участь і громадська взаємодія».

Таким чином, для оцінювання якості діяльності ОМС важливим є те, чи забезпечує місцева влада належний управлінський цикл взаємодії з громадянами: інформування – подання пропозицій або петицій – офіційний розгляд – оприлюднення відповіді або результатів консультацій.

Четверта група – індекси прозорості і доброчесності. Corruption Perceptions Index Transparency International (далі – CPI) оцінює сприйняття корупції у публічному секторі за шкалою від 0 до 100 і є одним із найвідоміших глобальних рейтингів у цій сфері [17]. Його слабкість для рівня громади полягає в тому, що він не показує конкретні управлінські проблеми окремої міської ради. Водночас сама логіка CPI може бути адаптована до ОМС через індикатори прозорості закупівель, доступності бюджетної інформації, відкритості рішень ради, публічності звітів, наявності антикорупційних процедур, оприлюднення декларацій, конфлікту інтересів і зрозумілості регуляторних рішень.

П'ята група – міські і сервісні стандарти, зокрема ISO 37120, який використовується для вимірювання показників сталого розвитку громад, міських послуг і якості життя [18]. Його цінність для ОМС полягає в тому, що він наближений саме до міського рівня: дозволяє думати не лише про роботу апарату ради, а й про якість міських сервісів, інфраструктури, безпеки, мобільності, довкілля, водопостачання, транспорту, житла, здоров'я, освіти та місцевого розвитку.

З огляду на це, у таблиці 1 систематизовано міжнародні індексні підходи та можливості їх адаптації для оцінювання якості діяльності ОМС України.

Узагальнення міжнародних індексних підходів, подане в таблиці 1, дозволяє визначити методологічні орієнтири для оцінювання якості діяльності ОМС України. Водночас сама по собі така систематизація ще не дає інструменту для аналізу конкретної громади, оскільки міжнародні індекси переважно працюють на макро- або національному рівні. Тому наступним етапом дослідження є операціоналізація цих підходів, тобто переведення загальних міжнародних вимірів у локальні показники, які можуть бути перевірені за даними конкретної територіальної громади.

Для Рівненської міської територіальної громади така операціоналізація має прикладне значення, оскільки дозволяє оцінювати якість діяльності ОМС не декларативно, а через конкретні джерела даних: офіційний портал міської ради, матеріали ЦНАП, рішення ради та виконкому, бюджетні документи, закупівельну інформацію, електронні петиції, громадські консультації, відкриті дані, повідомлення комунальних служб і матеріали щодо кризового інформування.

Відповідну систему адаптованих показників подано в таблиці 2.

Таблиця 1. Міжнародні індексні підходи та можливості їх адаптації для оцінювання якості діяльності ОМС України, систематизовано автором на основі [1;15-19]

№	Індекс, підхід	Методологічний фокус міжнародного оцінювання	Можливості адаптації до діяльності ОМС України
1	Worldwide Governance Indicators, World Bank	Якість врядування через голос і підзвітність, ефективність уряду, якість регулювання, верховенство права та контроль корупції	Підзвітність місцевої влади, ефективність управління, прозорість рішень, дотримання процедур, контроль доброчесності
2	OECD Digital Government Index	Людиноцентрична, надійна, проактивна і стійка цифрова трансформація публічного сектору	Цифрова зрілість ОМС, надійність цифрових каналів, використання даних, доступність онлайн-сервісів і цифрова орієнтація на потреби мешканців
3	UN E-Government Development Index	Розвиток електронного урядування через онлайн-сервіси, телекомунікаційну інфраструктуру та людський капітал	Онлайн-доступність послуг, цифрову інфраструктуру громади, цифрову спроможність мешканців і доступність цифрової підтримки
4	Local Online Service Index, UN	Якість муніципальних онлайн-сервісів і локальної електронної взаємодії мешканців із міською владою	Оцінювання саме міського вебпорталу, локальних сервісів, електронної участі, доступності інформації та зручності користування сайтом ОМС
5	E-Participation Index	Електронне інформування, електронні консультації та електронну участь громадян у прийнятті рішень	Участь мешканців у місцевому врядуванні через цифрові та змішані канали
6	Corruption Perceptions Index, Transparency International	Сприйняття корупції у публічному секторі, доброчесність і довіру до інституцій	Транспарентність, відкритість закупівель, доступність бюджетної інформації, запобігання конфлікту інтересів, антикорупційну чутливість ОМС
7	ISO 37120	Показники міських послуг і якості життя в громаді: інфраструктура, транспорт, довкілля, безпека, житлово-комунальні послуги, управління	Оцінювання не лише апарату ОМС, а й якості міських сервісів, які мешканці фактично пов'язують із діяльністю місцевої влади
8	Open Government Data / Open Data-підходи	Відкритість, доступність, машиночитаність, регулярність оновлення і повторне використання публічних даних	Якість відкритих даних ОМС, доступність бюджетної, земельної, регуляторної, сервісної та комунальної інформації

Таблиця 2. Адаптовані показники для оцінювання якості діяльності ОМС України на прикладі Рівненської міської територіальної громади, розроблено автором на основі адаптації міжнародних індексних підходів [1; 15–19] і з урахуванням можливостей даних Рівненської міської територіальної громади [20]

Адаптований блок оцінювання	Адаптований показник	Спосіб вимірювання	Джерельна база для перевірки на місцевому рівні
1. Сервісна якість	Частка адміністративних послуг, щодо яких оприлюднено інформаційні картки	% від загальної кількості послуг	Офіційний портал Рівненської міської ради; сторінки ЦНАП; інформаційні картки послуг
	Частка послуг, які можна ініціювати онлайн або дистанційно	% від загальної кількості послуг	Портал міської ради; електронні форми, посилення на державні цифрові сервіси
	Частка звернень або послуг, розглянутих у встановлений строк	% від загальної кількості звернень, послуг	Регістри звернень; звіти ЦНАП; внутрішня управлінська звітність
	Наявність електронної приймачки або онлайн-форми звернення	0/1 або описова оцінка	Офіційний портал Рівненської міської ради
2. Цифрова зрілість	Частка ключових розділів сайту, що оновлюються регулярно	% розділів із актуальними даними	Новини, розділи структурних підрозділів, сторінки послуг
	Наявність пошуку, зручної навігації та адаптивності сайту	0/1 або експертна оцінка	Офіційний портал міської ради
3. Електронна участь і громадська взаємодія	Функціонування електронних петицій як інструменту участі громадян	0/1: кількість петицій за період	Розділ електронних петицій
	Частка електронних петицій, що отримали офіційну відповідь у встановлений строк	% від кількості петицій	Портал петицій; відповіді ОМС
	Кількість громадських слухань, консультацій або обговорень	кількість за період	Оголошення, протоколи, новини ради
	Частка консультацій, за результатами яких оприлюднено підсумки	% від кількості консультацій	Протоколи, повідомлення про результати громадських обговорень
4. Транспарентність і доброчесність	Частка рішень міської ради та виконанню, оприлюднених на офіційному порталі	% від ухвалених рішень	Розділи рішень ради та виконанню
	Доступність бюджетної інформації для мешканців	0/1: повнота оприлюднення; наявність пояснювальних матеріалів	Бюджетні документи; звіти; фінансові розділи сайту
5. Організаційна спроможність	Наявність відкритої інформації про закупівлі	0/1: кількість посилань / процедур	Prozorro; сайт ради; закупівельні документи
	Частка структурних підрозділів із виконавчих органів	0/1	Офіційний портал міської ради
	Описом повноважень	% від кількості підрозділів	Сторінки управління, департаментів, відділів
	Регулярність оприлюднення порядку денних, протоколів і розпоряджень	кількість / періодичність	Розділи сесій, виконанню, розпоряджень міського голови
6. Інклюзивність і доступність	Наявність альтернативних каналів звернення для різних груп мешканців	кількість каналів / 0/1	ЦНАП; телефони; електронні звернення; особистий прийом
	Наявність інформації для ВПО, ветеранів, осіб з інвалідністю, людей старшого віку	0/1: кількість тематичних розділів	Розділи соціального захисту; програми підтримки
	Доступність приміщень і сервісів для маломобільних груп населення	0/1: % доступних об'єктів	Аудит доступності; звіти ЦНАП; інформація на сайті
	Наявність матеріалів щодо безбар'єрності та соціальної підтримки	кількість матеріалів / оновлюваність	Офіційний портал; повідомлення соціальних служб
7. Резильентність	Наявність інформації про дії населення під час надзвичайних ситуацій	0/1	Розділи цивільного захисту; новини ради
	Оперативність інформування мешканців під час відключень, криз або технічних збоїв	час оновлення / кількість повідомлень	Новини порталу; оголошення; канали комунікації
8. Відкриті дані та інформаційна доступність	Кількість наборів відкритих даних, пов'язаних із діяльністю ОМС	кількість наборів	Офіційний портал; державний портал відкритих даних
	Зручність пошуку рішень, бюджетних документів, регуляторних актів і закупівель	експертна оцінка / 0–1	Офіційний портал міської ради; пошукові розділи; архів документів

Примітка: бінарна оцінка 0/1 використовується для показників, що фіксують наявність певного елемента. Значення 1 означає, що елемент наявний або вимога виконується; значення 0 – що елемент відсутній або вимога не виконується. За потреби може застосовуватися проміжне значення 0,5, якщо елемент наявний частково або функціонує неповною мірою.

Запропоновані в таблиці 2 показники відібрано за трьома критеріями: по-перше, вони відповідають логіці міжнародних індексних підходів; по-друге, можуть бути адаптовані до рівня конкретної територіальної громади; по-третє, мають потенційно доступну джерельну базу для перевірки на місцевому рівні. Тому до таблиці не включено надто загальні або абстрактні характеристики, які складно виміряти без спеціальних соціологічних досліджень чи закритої внутрішньої інформації ОМС.

Блок сервісної якості охоплює показники, які безпосередньо характеризують взаємодію мешканця з органом місцевого самоврядування під час отримання послуги. Оприлюднення інформаційних карток свідчить про зрозумілість і передбачуваність процедури; можливість онлайн- або дистанційного ініціювання послуги - про доступність сервісу; дотримання строків розгляду звернень і надання послуг - про фактичну результативність адміністративного процесу. Отже, цей блок поєднує інформаційну, цифрову та процедурну складові сервісної якості.

Блок цифрової зрілості спрямований на функціональність офіційного порталу для мешканців громади. Електронна приймальня або онлайн-форма звернення показує, чи може громадянин взаємодіяти з ОМС дистанційно. Актуальність ключових розділів сайту відображає надійність інформаційного середовища. Наявність пошуку, зручної навігації та адаптивності сайту характеризує орієнтацію цифрового ресурсу на потреби користувача.

Блок електронної участі і громадської взаємодії дозволяє оцінити здатність ОМС забезпечувати повний цикл участі: подання ініціативи, її розгляд, офіційну відповідь і оприлюднення результатів. Тому важливими є не тільки кількість електронних петицій чи консультацій, а й частка петицій, на які надано відповідь у встановлений строк, а також частка консультацій, за результатами яких оприлюднено підсумки.

Блок транспарентності і доброчесності сформовано навколо тих даних, які найбільше впливають на відкритість місцевої влади: рішення ради та виконкому, бюджетна інформація і закупівлі. Ці показники є важливими, оскільки дозволяють оцінити, чи може мешканець простежити, які рішення ухвалюються, як використовуються бюджетні кошти та наскільки відкритими є фінансово-господарські процеси громади.

Блок організаційної спроможності відображає внутрішню впорядкованість роботи ОМС. Актуальна структура ради й виконавчих органів, контакти структурних підрозділів, оприлюднення порядків денних, протоколів і розпоряджень показують, наскільки діяльність органу є організованою, простежуваною і зрозумілою для громадян. Без цього навіть наявність окремих цифрових сервісів не гарантує якісної роботи місцевої влади.

Блок інклюзивності і доступності включено тому, що якість діяльності ОМС має оцінюватися не лише з позиції середнього користувача, а й з урахуванням потреб вразливих груп населення. Альтернативні канали звернення, інформація для ВПО, ветеранів, осіб з інвалідністю, людей старшого віку, а також доступність приміщень і сервісів показують, чи є взаємодія з ОМС реально доступною для різних категорій мешканців.

Блок резильєнтності є особливо важливим в умовах воєнних ризиків, відключень, технічних збоїв та інших кризових ситуацій. Наявність інформації про дії населення під час надзвичайних ситуацій і оперативність інформування мешканців дають змогу оцінити, чи здатний ОМС підтримувати комунікацію та базову керованість у нестандартних умовах.

Блок відкритих даних та інформаційної доступності доповнює транспарентність. Якщо транспарентність стосується відкритості ключових рішень, бюджету і закупівель, то відкриті дані показують, наскільки інформація є систематизованою, придатною для пошуку, повторного використання й аналітичної обробки. Саме тому до блоку включено кількість відкритих наборів даних і зручність пошуку рішень, бюджетних документів, регуляторних актів і закупівель.

Таким чином, таблиця 2 переводить загальну методологічну логіку міжнародних індексних підходів у практичні показники місцевого рівня. Її цінність полягає в тому, що кожен блок пов'язаний із конкретними аспектами діяльності ОМС і має джерела перевірки. Це дозволяє використовувати запропоновану систему не лише для теоретичного аналізу, а й для подальшої прикладної діагностики діяльності Рівненської міської територіальної громади.

Висновки. Проведене дослідження засвідчило, що оцінювання якості діяльності органів місцевого самоврядування не може обмежуватися аналізом окремих адміністративних послуг або загального рівня задоволеності мешканців. Якість діяльності ОМС має комплексний характер і охоплює сервісну, цифрову, комунікаційну, транспарентну, організаційну, інклюзивну і резильєнтну складові.

Узагальнення міжнародних індексних підходів показало, що Worldwide Governance Indicators, OECD Digital Government Index, UN E-Government Development Index, Local Online Service Index, E-Participation Index, Corruption Perceptions Index, ISO 37120 та підходи до відкритих даних формують важливу методологічну основу для оцінювання публічного сектору. Водночас більшість цих підходів орієнтована на міждержавні або загальнонаціональні порівняння, тому їх недоцільно механічно переносити на рівень конкретної громади.

Обґрунтовано, що для ОМС України доцільним є не створення нового універсального індексу, а адаптація окремих вимірів міжнародних підходів до локальних управлінських даних. На прикладі Рівненської міської територіальної громади визначено, що така адаптація може здійснюватися через показники доступності послуг, електронної взаємодії, відкритості рішень ради й виконкому, бюджетної інформації, закупівель, електронних петицій, громадських консультацій, підтримки вразливих груп населення, відкритих даних тощо.

Запропонована система адаптованих показників має прикладне значення, оскільки дозволяє поєднати міжнародну методологію оцінювання врядування з реальними джерелами даних конкретної громади.

Подальші дослідження доцільно спрямувати на емпіричну апробацію цих показників на матеріалах Рівненської міської територіальної громади та

порівняння отриманих результатів з іншими міськими територіальними громадами України.

1. 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
2. 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>
3. 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>.
4. 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>.
5. 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/sul62411068>
6. 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>.
7. 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>.
8. Aljukhadar M., Belisle J.-F., Dantas D. C., Sînnîcal 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>.
9. Vieira K. M., dos Reis Lehnhart E., Battistella L. F., Alves J. N., Zonatto V. C. S., Ravello 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>
10. 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>.
11. 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>.
12. Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Методика оцінки 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/rma2663-5240-2021.24.4>.
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. 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>.
15. Worldwide Governance Indicators. World Bank. 2025 Revision. Washington, DC : World Bank Group, 2025. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators>
16. E-Government Development Index (EGDI). United Nations, Department of Economic and Social Affairs. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-e-Government-Development-Index>
17. Transparency International. Corruption Perceptions Index 2025. 2026. URL: <https://www.transparency.org/en/cpi/2025>
18. ISO 37120:2018. Sustainable cities and communities — Indicators for city services and quality of life. 2nd ed. Geneva : International Organization for Standardization, 2018. 121 p. URL: <https://www.iso.org/standard/68498.html>

19. 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>

20. Офіційний портал Рівненської міської ради. Рівненська міська рада. URL: <https://rivn-erada.gov.ua/portal/landing>

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

2. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2021). Pro zatverdzhennia Osnovnykh vymoh do yakosti obsluhovuvannia subiektiv zvernennia [On approval of the basic requirements for the quality of service provided to applicants] (Order No. 173, December 10, 2021). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text> (in Ukrainian)

3. 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. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

4. 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>

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sănișcal, 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. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>

9. Vieira, K. M., dos Reis Lehnhart, E., Battistella, L. F., Alves, J. N., Zonatto, V. C. S., Ravello, R. P., & Flôres, 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>

10. 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. <https://doi.org/10.3390/math11143122>

11. 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>

12. Sydorenko, N. O., & Shkurat, I. V. (2021). Metodyka otsinky yakosti nadannia administratyvnykh posluh tsentralnymy orhanamy vykonavchoi vlady Ukrainy [Methodology for assessing the quality of administrative services provided by central executive authorities of Ukraine]. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini*, 24, 30–33. <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2021.24.4> (in Ukrainian)

13. Mokhova, Yu. L. (2021). Otsinka diialnosti tsentriv nadannia administratyvnykh posluh v umovakh tsyfrovizatsii Ukrainy [Assessment of the activities of administrative service centres under the conditions of digitalisation in Ukraine]. *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia*, 2(29), 22–28. <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2021-2.4> (in Ukrainian)

14. Korchak, N., Rachynskiy, A., & Larina, N. (2023). Tsyfrova transformatsiia ta elektronne vriaduvannia: Naukovi pidkhody doslidzhennia v sferi publichnoho upravlinnia ta administruvannia [Digital transformation and e-governance: Research approaches in public administration]. *Aspects of Public Administration*, 11(3). <https://doi.org/10.15421/152334> (in Ukrainian)

15. World Bank. (2025). *Worldwide Governance Indicators: 2025 revision*. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators>

16. United Nations Department of Economic and Social Affairs. (n.d.). E-Government Development Index (EGDI). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-e-Government-Development-Index>

17. Transparency International. (2026). Corruption Perceptions Index 2025. <https://www.transparency.org/en/cpi/2025>
18. International Organization for Standardization. (2018). ISO 37120:2018. Sustainable cities and communities—Indicators for city services and quality of life (2nd ed.). <https://www.iso.org/standard/68498.html>
19. United Nations. (2024). UN E-Government Survey 2024. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2024>
20. Rivne City Council. (n.d.). Ofitsiinyi portal Rivnenskoï miskoi rady [Official portal of the Rivne City Council]. <https://rivnerada.gov.ua/portal/landing> (in Ukrainian)