

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ**  
**ЯКОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**  
(за окремими індикаторами у сфері забезпечення доступності освітніх послуг з  
підвищення кваліфікації)

**ІНДИКАТОРИ РІВНОГО ДОСТУП ДО ОСВІТНІХ ПОСЛУГ З ПІДВИЩЕННЯ**  
**КВАЛІФІКАЦІЇ ДЛЯ ВСІХ УЧАСНИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ**

**Індикатор «Запропоновані провайдерами програми підвищення кваліфікації відповідають освітнім потребам учасників професійного навчання та потребам державних органів / органів місцевого самоврядування у підвищенні рівня професійної компетентності їх працівників»**

Метод збору інформації: опитування.

**Опис результатів дослідження**

Результати опитування систематизовано у таблиці 1.

Табл. 1

Чи відповідають програми підвищення кваліфікації, запропоновані провайдерами освітнім потребам учасників професійного навчання та потребам державних органів / органів місцевого самоврядування у підвищенні рівня професійної компетентності?					
Відповіді	Групи респондентів				
	керівники/ уповноважені особи провайдерів	викладачі (тренери)	учасники професійного навчання	працівники служб управління персоналом	
				щодо відповідності загальним потреbam	щодо відповідності спеціальним потреbam
«так»	39 осіб (95,12 %)	161 (88,46 %)	17 573 особи (54,8 %)	1 807 осіб (56 %)	1 450 осіб (44,9 %)
«скоріше так, ніж ні»	2 особи (4,88 %)	18 осіб (9,89 %)	11 135 осіб (34,7 %)	1 193 особи (36,9 %)	1 260 осіб (39,1 %)
«скоріше ні, ніж так»	-	1 особа (0,55 %)	2 732 (8,5 %)	202 особи (6,3 %)	451 особа (13,9 %)
«ні»	-	-	620 осіб (1,9 %)	27 осіб (0,8 %)	68 осіб (2,1 %)
«мені не відомі ці потреби»	-	2 особи (1,09 %)	-	-	-

Представники *провайдерів* найбільш оптимістичні у своїх оцінках. Сукупний показник щодо повного та часткового задоволення потреб у підвищенні кваліфікації у відповідях керівників/уповноважених осіб провайдерів – 100 %, викладачів (тренерів) – 98,35 %. Така позиція певною мірою пояснюється тим, що провайдери під час формування тематики програм підвищення кваліфікації орієнтуються на результати вивчення НАДС загальних потреб підвищення кваліфікації, що здійснюється щорічно, з оприлюдненням звітів на офіційному вебсайті НАДС. Така інформація є загальнодоступною, подається у систематизованому вигляді. Натомість результати вивчення спеціальних потреб (має здійснюватися відповідними державними органами, органами місцевого самоврядування відносно своїх працівників)

розпорошені на офіційних сайтах численних органів або відсутні. Це ускладнює доведення до відома провайдерів інформації про спеціальні потреби та їх врахування в освітніх пропозиціях.

Менш оптимістичною у своїх оцінках категорією опитаних є *учасники професійного навчання*, які є безпосередніми отримувачами освітніх послуг. Більше половини з них повністю задоволені відповідністю попиту та пропозицій (щодо тематики навчання) на ринку освітніх послуг з підвищення кваліфікації; третина опитаних – частково задоволені; сукупно – 89,5 % опитаних. Кожен десятий опитаний не вважає, що провайдери пропонують необхідну йому тематику підвищення кваліфікації.

Відповіді працівників *служб управління персоналом* деталізували оцінки щодо відповідності програм підвищення кваліфікації потребам у професійному навчанні, які ними вивчаються відповідно до законодавства, зокрема в розрізі загальних та спеціальних потреб. Щодо задоволення *загальних* потреб в цілому підтверджуються тенденції, відзначені учасниками навчання (зокрема, про повна задоволеність у понад 50 % опитаних, сукупний показник щодо повної та часткової задоволеності – 92,9 %). Щодо задоволення *спеціальних* потреб показники є нижчими: повна задоволеність у 44,9 % опитаних, сукупний показник щодо повної та часткової задоволеності – 84 %.

### **Індикатор «Кількість учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації (у відповідному році) за загальними програмами, спеціальними програмами»**

**Метод збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних, опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

Результати аналізу звітної *інформації, отриманої НАДС від провайдерів*, щодо кількості учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації за загальними / спеціальними програмами, наведено у таблиці 2.

У цілому за досліджуваний період 2021–2023 років відзначаються такі тенденції:

дві третини учасників професійного навчання (64,2 %) проходили підвищення кваліфікації за загальними програмами (з них 19,3 % за загальними професійними (сертифікатними) програмами, 80,7 % загальними короткостроковими програмами);

кожний третій (35,8 %) навчався за спеціальною програмою підвищення кваліфікації (з них 7,4 % за спеціальними професійними (сертифікатними) програмами, 92,6 % за спеціальними короткостроковими програмами);

загалом кількість осіб, які пройшли підвищення кваліфікації за загальними програмами, у період 2021–2023 років зростає на 2 121 особи (1,8 %). Тенденція зростання є стабільною для РЦПК. В Українській школі урядування / Вищій школі публічного управління така тенденція відзначається лише стосовно загальних професійних (сертифікатних) програм. Показники інших закладів освіти, які є виконавцями держаного замовлення НАДС, щорічно знижуються;

кількість осіб, які пройшли навчання за спеціальними програмами, у період 2021–2023 років знизилася на 14 935 осіб (21,7 %). При цьому в Українській школі урядування / Вищій школі публічного управління показники щодо учасників навчання за спеціальними програмами зростають у 2022 році (порівняно з 2021 роком): за спеціальними професійними (сертифікатними) – на 28,9 %, за спеціальними короткостроковими – на 46,4 %. Але у 2023 році суттєво знизилися: на 64,5 % за спеціальними професійними (сертифікатними), на 34,5 % за спеціальними короткостроковими. В інших виконавців державного замовлення та РЦПК тенденція до зниження показників щодо осіб, які пройшли навчання за спеціальними програмами, є стабільною;

найбільшу охопленість учасників професійного навчання як за загальними, так і за спеціальними програмами підвищення кваліфікації демонструє мережа РЦПК: 190 153 особи за загальними програмами (58,8 % загальної кількості учасників професійного навчання, які навчалися за загальними програмами), 166 894 особи за спеціальними програмами (92,5 % загальної кількості учасників професійного навчання, які навчалися за спеціальними програмами).

Табл. 2

Заклади освіти, які здійснюють підвищення кваліфікації	Кількість учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації за загальними програмами						Кількість учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації за спеціальними програмами					
	загальні професійні (сертифікатні)			загальні короткострокові			спеціальні професійні (сертифікатні)			спеціальні короткострокові		
	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік
РЦПК (у 2021 році РЦПК і регіональні інститути державного управління НАДУ)	9 926 осіб	7 125 осіб	10 969 осіб	46 526 осіб	48 754 особи	66 853 особи	4 269 осіб	2 432 осіб	2 274 осіб	57 345 осіб	51 229 осіб	49 345 осіб
Українська школа урядування / Вища школа публічного управління	4 827 осіб	4 724 осіб	6 092 особи	19 775 осіб	15 579 осіб	14 487 осіб	984 особа	1 385 осіб	492 особи	1 412 осіб	2 723 особи	1 783 особи
Інші заклади освіти, які є виконавцями державного замовлення НАДС	10 359 осіб	4 847 осіб	3 612 осіб	21 149 осіб	15 074 особи	12 681 особа	1 495 осіб	-	-	3 324 особи	-	-
Разом	25 112 осіб	16 696 осіб	20 673 особи	87 450 осіб	79 407 осіб	94 021 особа	6 748 осіб	3 817 осіб	2 766 осіб	62 081 особа	53 952 особи	51 128 осіб
	62 481 особа			260 878 осіб			13 331 особа			167 161 особа		
	323 359 осіб (64,2 %), з них: у 2021 році – 112 562 особи, у 2022 році – 96 103 особи, у 2023 році – 114 694 особи						180 492 особи (35,8 %), з них: у 2021 році – 68 829 осіб, у 2022 році – 57 769 осіб, у 2023 році – 53 894 особи					
	503 851 особа											

Із тенденціями, визначеними на основі аналізу звітної інформації, в цілому корелюються результати *опитувань* учасників професійного навчання та представників служб управління персоналом.

Під час опитування *учасники професійного навчання* зазначили, що вони *найчастіше* проходять підвищення кваліфікації за *загальними* програмами (19860 осіб або 61,9 % респондентів). Лише *третина* опитаних (12200 осіб або 38,1 %) повідомила, що навчається за *спеціальними* програмами підвищення кваліфікації.

На думку опитаних *представників служб управління персоналом* також найчастіше здійснюється підвищення кваліфікації за *загальними* програмами – так вважають 2 044 респондентів (63,3 %). Повідомляють, що навчання відбувається за *спеціальними* програмами 1 185 представників служб управління персоналом (36,7 %).

Водночас на запитання «*Чи проходили Ви у 2021-2023 роках підвищення кваліфікації за спеціальною програмою (відповідно до спеціальних потреб органу, в якому Ви працюєте, особливостей Ваших посадових обов'язків)?*» ствердно відповіли 9 950 учасників професійного навчання (31 %), які обрали таку програму самостійно, та 18244 особи (56,9 %), для яких навчання було організовано службою управління персоналом.

Натомість 807 осіб (2,5 %) відзначили, що шукали спеціальну програму, але пропозицій було мало (були відсутні), а служба управління персоналом не організувала таке навчання.

Також повідомили, що за період 2021–2023 років не навчалися за спеціальними програмами підвищення кваліфікації:

державні службовці, в індивідуальній програмі професійного розвитку яких було заплановано підвищення кваліфікації лише за загальною програмою, – 3000 осіб (9,4 % опитаних);

учасники професійного навчання, які не шукали спеціальну програму, – 2 619 осіб (8,2 % опитаних);

не знали про існування спеціальних програм – 1 537 осіб (4,8 % опитаних).

Крім того, оскільки задоволення потреб у навчанні за спеціальними програмами підвищення кваліфікації безпосередньо залежить від вивчення таких потреб службами управління персоналом, під час опитування було з'ясовано, **чи проводиться щорічне вивчення спеціальних потреб у підвищенні кваліфікації** (з урахуванням функцій органу та особливостей посадових (службових) обов'язків учасників навчання):

2 963 працівників служб управління персоналом (91,8 % опитаних) підтвердили, що така функція здійснюється;

266 працівників служб управління персоналом (8,2 % опитаних) повідомили, що не вивчають спеціальні потреби. Така позиція унеможливорює планування та організацію навчання службами управління персоналом відповідно до потреб державних органів / органів місцевого самоврядування у підвищенні рівня професійної компетентності їх працівників.

### **Індикатор «Частка учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації офлайн»**

**Методи збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних, опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

На підставі *аналізу інформації, отриманої від провайдерів на запит НАДС*, можна визначити наступні тенденції організації навчання під час підвищення кваліфікації офлайн.

У цілому за досліджуваний період 2021-2023 років в середньому частка учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації офлайн, становить 34,4 % (кожний третій учасник професійного навчання).

За період 2021–2023 років загалом спостерігається збільшення:

середнього значення частки учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації офлайн, – на 10,6 %;

максимального значення (100 %) частки учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації офлайн, – на 14,3 %;

відсотка провайдерів, які повідомили, що підвищували кваліфікацію офлайн, – на 8 %.

Зміна тенденцій порівняно з 2021 роком зумовлена скасуванням карантинних обмежень в умовах введення воєнного стану, але водночас цим пояснюється помірність показників організації навчання офлайн під час підвищення кваліфікації. За умов сприятливої безпекової ситуації в окремих областях України практика застосування навчання в офлайн форматі може збільшуватися. Також доцільно урахувувати рівень задоволеності організацією освітнього процесу онлайн/офлайн та бажання учасників професійного навчання і викладачів (тренерів) працювати в офлайн/онлайн режимі (оскільки особливості організації дистанційного навчання (особливо у поєднанні з виконанням працівниками державних органів, органів місцевого самоврядування своїх посадових (службових) обов'язків) здатні знижувати якість навчання), застосувати (за можливості) інструменти побудови індивідуальної освітньої траєкторії для учасників професійного навчання, що перебувають на особливо небезпечних територіях, відповідно до їхніх потреб, готовності та можливості проходити підвищення кваліфікації під час війни.

Результати аналізу інформації, отриманої від провайдерів на запит НАДС, у цілому корелюється з результатами *опитування учасників професійного навчання*. Їх відповіді засвідчують, що у 2021-2023 роках підвищення кваліфікації офлайн (повністю або частково) проходила третина респондентів. Зокрема, повідомили про те, що навчалися за очною формою, 4 305 осіб (13,4 % опитаних), за змішаною формою (поєднання очної та дистанційної форм навчання) – 8 193 особи (25,6 % опитаних). Навчалися лише дистанційно і не мали можливості навчатися офлайн 63,4 % опитаних.

Таке опитування, проведене НАДС у рамках моніторингу, охоплювало різні категорії учасників професійного навчання, які отримували освітні послуги у провайдерів різних типів. Разом із цим додатково можуть бути проаналізовані узагальнені результати опитувань у 2022 і 2023 роках осіб, які пройшли підвищення кваліфікації у провайдерів, які є виконавцями державного замовлення НАДС (щодо задоволеності рівнем надання освітніх послуг<sup>1</sup>). Повідомили про те, що у 2022 році навчалися очно 1274 особи (3,6% респондентів), за змішаною формою 328 осіб (1%); у 2023 році навчалися очно 760 осіб (2,1%), за змішаною формою – 1 280 осіб (3,5%). Таким чином, Вища школа публічного управління та заклади вищої освіти, які є виконавцями державного замовлення НАДС, навчають переважно дистанційно (у 2022 році це засвідчили 95,4% респондентів, у 2023 році – 94,4%).

У РЦПК у 2021–2023 роках також зберігалася тенденція до широкого застосування дистанційної форми навчання. Згідно зі звітною інформацією, яку НАДС отримує від РЦПК, частка учасників професійного навчання, які підвищували кваліфікацію за дистанційною формою навчання була в межах 92–93% щороку (у 2021 році – 109 774 особи, 2022 році – 102 251 особа, 2023 році – 119 083 особи).

Загалом можна констатувати, що тенденції застосування механізмів навчання офлайн/онлайн відрізняються в офіційній звітній інформації, що періодично надається НАДС провайдерами, та в узагальнених результатах опитувань та інформації, наданій провайдерами на вибіркового запит НАДС (не в рамках офіційної звітності), що ймовірно відзначається суб'єктивним впливом.

---

<sup>1</sup> Інформаційно-аналітичні звіти про результати надання освітніх послуг закладами освіти на підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування у 2023, 2023 роках доступні за посиланням <http://surl.li/muxjhu>.

**Індикатор «Частка учасників професійного навчання, які проходять підвищення кваліфікації без відриву від місця роботи і забезпечені технічними можливостями для навчання (персональний комп'ютер з камерою, доступ до мережі Інтернет)»**

**Метод збору інформації:** опитування.

**Опис результатів дослідження**

Учасники професійного навчання на запитання «Якщо Ви проходите підвищення кваліфікації онлайн (без відриву від місця роботи), чи маєте Ви на робочому місці технічні можливості для навчання (персональний комп'ютер з камерою, доступ до мережі Інтернет)?» відповіли:

«так» – 23 209 осіб (72,4 % опитаних);

«ні» – 8 851 особа (27,6 % опитаних).

Таким чином, кожний четвертий опитаний учасник професійного навчання не має технічних/технологічних умов для поєднання роботи та навчання.

**Індикатор «Частка учасників професійного навчання, які вважають, що для осіб з особливими освітніми потребами створено умови доступного навчання»**

**Метод збору інформації:** опитування.

**Опис результатів дослідження**

Під час опитування учасники професійного навчання на запитання «Чи вважаєте Ви, що для осіб з особливими освітніми потребами (зокрема з різними функціональними порушеннями) створено доступні умови для підвищення кваліфікації?» відповіли:

«так» – 14 233 особи (44,4 %);

«ні» – 4 668 осіб (14,6 %);

«частково» – 13 159 осіб (41,1 %).

Орієнтовно однакова кількість респондентів повністю (44,4 %) або частково (41,1 %) підтверджують наявність умов для інклюзивного навчання.

Кожен сьомий респондент вважає, що умови для інклюзивного навчання не створено.

**ІНДИКАТОРИ ГАРАНТОВАНOSTІ ФІНАНСУВАННЯ ПІДВИЩЕННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЇ ЗА РАХУНОК БЮДЖЕТНИХ КОШТІВ**

**Індикатор «Кількість учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації за рахунок бюджетних коштів:**

**коштів державного бюджету (у тому числі на умовах державного замовлення);**

**коштів місцевого бюджету (у тому числі на умовах регіонального замовлення)**

**Метод збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних.

**Опис результатів дослідження**

У рамках щорічного дослідження Програми підтримки вдосконалення врядування та менеджменту (Програми SIGMA) за субіндикатором «Кількість державних службовців, які протягом року пройшли професійне навчання» НАДС зібрано інформацію зокрема про кількість державних службовців, які підвищили кваліфікацію за рахунок державного бюджету (інформація надається службами управління персоналом державних органів) – таблиця 3.

Табл. 3

Категорії посад державних службовців	Кількість державних службовців, які пройшли навчання за програмами підвищення кваліфікації за рахунок державного бюджету					
	2021 рік		2022 рік		2023 рік	
	усього	у тому числі жінок	усього	у тому числі жінок	усього	у тому числі жінок
Категорія «А»	97 осіб	30 осіб	140 осіб	47 осіб	152 особи	50 осіб
Категорія «Б»	16 338 осіб	11 357 осіб	16 324 особи	10 746 осіб	18 916 осіб	11 830 осіб
Категорія «В»	47 822 особи	38 111 осіб	39 294 особи	29 174 особи	53 974 особи	39 680 осіб
Разом	64 257 осіб	49 498 осіб	55 758 осіб	39 967 осіб	73 042 особи	51 560 осіб

За період 2021-2023 років спостерігаються такі тенденції підвищення кваліфікації за рахунок державного бюджету (у рамках щорічного дослідження Програми SIGMA):

кількість державних службовців, які підвищили кваліфікацію за рахунок державного бюджету, зросла на 8 785 державних службовців або 12 %;

у співвідношенні з фактичною кількістю державних службовців (у відповідному році)<sup>2</sup>: у 2021 році за рахунок державного бюджету пройшли підвищення кваліфікації 37,5 % від фактичної кількості державних службовців; у 2022 році – 33,7 %; у 2023 році – 45,7 %.

Водночас слід враховувати, що за рахунок державного бюджету проходять підвищення кваліфікації не лише державні службовці, а й посадові особи місцевого самоврядування та голови місцевих державних адміністрацій, їх перші заступники та заступники (за державним замовленням НАДС). Відповідні дані щодо кількості учасників професійного навчання, які підвищили кваліфікацію за державним замовленням НАДС, наведено у таблиці 4 (інформація надається провайдерами).

Табл. 4

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Разом
Загальна кількість учасників професійного навчання, що пройшли підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС, з них:	63 325 осіб	44 332 особи	39 147	146 804 особи
державні службовці	58 678 осіб	42 650 осіб	37 205 осіб	138 623 особи
посадові особи місцевого самоврядування	4 261 особа	1 530 осіб	1 810 осіб	7 601 осіб
голови місцевих державних адміністрацій, їх перші заступники та заступники	296 осіб	152 осіб	132 осіб	580 осіб

У період 2021-2023 років спостерігаються такі тенденції підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС:

підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС пройшли 29,1 % від загальної кількості учасників професійного навчання, які підвищували кваліфікацію в цей період:

<sup>2</sup> Статистичні дані про склад державних службовців доступні за посиланням <http://surl.li/daphke>.

переважною більшістю осіб, які підвищили кваліфікацію за державним замовленням НАДС, були державні службовці – 88,4 % від загальної кількості учасників професійного навчання, що пройшли підвищення за державним замовленням НАДС, та 27,5 % від загальної кількості учасників професійного навчання, які підвищували кваліфікацію в цей період.

у співвідношенні з фактичною кількістю державних службовців (у відповідному році): у 2021 році за державним замовленням НАДС пройшли підвищення кваліфікації 34,2 % від фактичної кількості державних службовців; у 2022 році – 25,8 %; у 2023 році – 23,3 %;

незначною у загальній структурі учасників професійного навчання, які підвищили кваліфікацію за державним замовленням НАДС є частка посадових осіб місцевого самоврядування (5,2 %) та голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників (0,4 %);

у 2022–2023 роках кількість учасників професійного навчання, які підвищили кваліфікацію за державним замовленням НАДС, щорічно зменшувалась (у зв'язку зі збройною агресією Російської Федерації та введенням воєнного стану в Україні, скороченням видатків з державного бюджету на підвищення кваліфікації осіб, уповноважених на виконання функцій держави і місцевого самоврядування). З 2021 по 2023 рік така кількість зменшилася на 24 178 осіб або 38,2 %.

**Індикатор «Щорічний обсяг коштів на підвищення кваліфікації на умовах: державного замовлення; регіонального замовлення (планові та фактичні вартісні показники обсягу державного / регіонального замовлення на відповідний рік)»**

**Метод збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних.

**Опис результатів дослідження**

Статистичні (адміністративні) дані щодо *фінансування підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС* (за бюджетною програмою за КПКВК 6121020 «Професійне навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування») наведено у таблиці 5.

Табл. 5

Заклади освіти	2021 рік		2022 рік		2023 рік		Разом за 2021-2023 роки	
	Показники							
	планові	фактичні	планові	фактичні	планові	фактичні	планові	фактичні
Українська школа урядування / Вища школа публічного управління	52058,3 тис. грн	50 880,5 тис. грн (на 26 998 осіб)	53900,6 тис. грн	46 883,5 тис. грн (на 24 411 осіб)	43 659,5 тис. грн	41 991,7 тис. грн (на 22 854 осіб)	149 618,4 тис. грн	139 755,7 тис. грн (на 74 263 осіб)
Інші заклади освіти, які є виконавцями державного замовлення НАДС	33 702,3 тис. грн	30 095,5 тис. грн (на 36 327 осіб)	39 366,5 тис. грн	14 535,6 тис. грн (на 19 921 особу)	12 113,1 тис. грн	10 345,1 тис. грн (на 16 293 особи)	85 181,9 тис. грн	54 976,2 тис. грн (на 72 541 особу)
Разом	85 760,6 тис. грн	80 976,0 тис. грн	93 267,1 тис. грн	61 419,1 тис. грн	55 772,6 тис. грн	52 336,8 тис. грн	234 800,3 тис. грн	194 731,9 тис. грн



Загалом з 2021 по 2023 рік планові видатки з державного бюджету на підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС зменшилися на 29 988 тис. грн або на 35 %, фактичні видатки – зменшилися на 28 639,2 тис. грн або на 35,4 % (у зв'язку з введенням воєнного стану в Україні та прийняттям постанови Кабінету Міністрів України від 01 квітня 2022 року № 401 «Про спрямування коштів до резервного фонду державного бюджету», подальшим спрямуванням коштів на пріоритетні напрями життєдіяльності країни на час дії воєнного стану).

Крім цього різниця у планових і фактичних показниках обсягів державного замовлення НАДС на підвищення кваліфікації в окремих випадках зумовлюється економією вартості послуг та інших витрат.

Загалом різниця між плановими та фактичними видатками за період 2021-2023 років (середнє значення) становила 17 %. Особливо відчутною ця різниця була у 2022 році (34,1 %).

Зі зменшенням фактичних видатків відповідно зменшувалася кількість осіб, які могли пройти підвищення кваліфікації за державним замовленням НАДС (це було констатовано в описі індикатора «Кількість учасників професійного навчання, які пройшли підвищення кваліфікації за рахунок бюджетних коштів»

*Бюджетні витрати на підвищення кваліфікації в РЦПК зазначено у таблиці 6.*

Табл.6

Заклади освіти	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Разом за 2021-2023 роки
<b>За рахунок коштів місцевих бюджетів</b>				
18 РЦПК	63 007 837 грн	58 301 514 грн	65 002 368 грн	186 311 719 грн
<b>За рахунок коштів державного бюджету</b>				
Вінницький РЦПК	245 242 грн	345 988 грн	–	591 230 грн
Запорізький РЦПК	70 938 грн	20 025 грн	52 740 грн	143 703 грн
Сумський РЦПК	94 782 грн	23 775 грн	72 296 грн	190 853 грн
Чернігівський РЦПК	189 560 грн	–	22 000 грн	211 560 грн
Регіональні інститути державного управління НАДУ	2 869 422 грн	–	–	2 869 422 грн
Разом за рахунок коштів державного бюджету	3 469 944 грн	389 788 грн	147 036 грн	4 006 768 грн

Загалом у період 2021–2023 років фінансування з місцевих бюджетів на підвищення кваліфікації збільшилося на 3 % (з 2021 по 2023 рік), попри зменшення у 2022 році в умовах воєнного стану на 7,5 %. Стабільна тенденція щорічного зростання показників щодо фінансування підвищення кваліфікації (у тому числі у 2022 році) спостерігається у 8 РЦПК (Вінницький, Івано-Франківський, Миколаївський, Полтавський, Тернопільський, Хмельницький, Черкаський, Чернігівський).

Також для окремих РЦПК (Вінницький, Запорізький, Сумський, Чернігівський) одним з джерел фінансування підвищення кваліфікації є кошти державного бюджету. Їх сумарні обсяги з 2001 по 2023 роки загалом зменшилися на 453 486 грн або 75,5% (у 2021 році становили 600 522 грн, у 2022 році – 389 788 грн, у 2023 році – 147 036 грн).

**Індикатор «Відсоток фонду оплати праці, щорічно запланований державними органами / органами місцевого самоврядування на підвищення кваліфікації своїх працівників»**

**Метод збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних.

### Опис результатів дослідження

Обсяги фінансування підвищення кваліфікації державними органами та органами місцевого самоврядування, в яких працюють учасники професійного навчання, визначено пунктом 2 постанови Кабінету Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106 «Про затвердження Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» на рівні не більше ніж 2 % фонду оплати праці для міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади (на підвищення кваліфікації державних службовців апарату цих органів, голів місцевих держадміністрацій, їх перших заступників та заступників). Крім того, пунктом 3 зазначеної Постанови рекомендовано у розмірі не більше ніж 2 % фонду оплати праці для інших державних органів та організацій, на які поширюється дія Законів України «Про державну службу» та «Про службу в органах місцевого самоврядування» (на підвищення кваліфікації державних службовців апарату цих органів) та у розмірі не менше ніж 2 % фонду оплати праці для органів місцевого самоврядування (на підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування).

НАДС відстежує інформацію про планування таких витрат тих *державних органів*, які зобов'язані щорічно передбачати у своїх кошторисах відповідні кошти на підвищення кваліфікації *державних службовців*. Відповідна інформація наведена у таблиці 7 (відсоток фонду оплати праці, *передбачений* кошторисами центральних та місцевих органів виконавчої влади на підвищення кваліфікації державних службовців апарату цих органів, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників (середнє значення)).

Табл.7

Державні органи	2021 рік		2022 рік		2023 рік	
Офіс Президента України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Апарат Верховної Ради України, Державне управління справами, апарати центральних органів виконавчої влади	0,16 %	0,13 %	0,14 %	0,10 %	0,08 %	0,07 %
Територіальні органи центральних органів виконавчої влади	0,09 %		0,06 %		0,06 %	
Місцеві державні адміністрації	0,28 %		0,10 %		0,10 %	
Узагальнене значення показника	0,18 %		0,10 %		0,08 %	

Аналіз наведеної інформації засвідчує, що у період 2021-2023 років:

відсоток фонду оплати праці, запланований державними органами на підвищення кваліфікації державних службовців, має тенденцію щорічного зниження. З 2021 по 2023 рік узагальнене значення показника зменшилося в 2,2 раза. Водночас така ситуація залишається у рамках нормативно дозволених показників (до 2 %);

місцеві державні адміністрації демонструють спроможність планувати власні витрати на підвищення кваліфікації в більшому обсязі, ніж інші державні органи.

**Індикатор «Щорічні фактичні витрати на організацію підвищення кваліфікації державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування в органах, в яких вони працюють (пропорційно до річного фонду оплати праці)»**

**Метод збору інформації:** аналіз статистичних (адміністративних) даних.

### Опис результатів дослідження

У рамках щорічного дослідження Програми підтримки вдосконалення врядування та менеджменту (Програми SIGMA) за субіндикатором «Витрати державного органу на навчання пропорційно до річного фонду оплати праці» НАДС відстежує інформацію не лише про планування витрат державних органів на підвищення кваліфікації державних службовців, а й фактичну ситуацію щодо їх здійснення.

Відповідна інформація наведена у таблиці 8 (відсоток фонду оплати праці, *фактично витрачений* центральними та місцевими органами виконавчої влади на підвищення кваліфікації державних службовців апарату цих органів, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників (середнє значення)).

Табл.8

Державні органи	2021 рік		2022 рік		2023 рік	
Офіс Президента України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Апарат Верховної Ради України, Державне управління справами, апарати центральних органів виконавчої влади	0,05 %	0,05%	0,01 %	0,02%	0,04 %	0,04%
Територіальні органи центральних органів виконавчої влади	0,05 %		0,02 %		0,03 %	
Місцеві державні адміністрації	0,14 %		0,01 %		0,03 %	
Узагальнене значення показника	0,08 %		0,02 %		0,03 %	

У період 2021-2023 років відсоток фонду оплати праці, фактично витрачений державними органами на підвищення кваліфікації державних службовців, суттєво коливався. В цілому з 2021 по 2023 рік узагальнене значення показника зменшилося в 2,7 рази. При цьому найбільш суттєві зміни (зменшення у 4 рази) сталися у 2022 році у зв'язку із введенням воєнного стану.

Загалом фінансування державними органами, органами місцевого самоврядування підвищення кваліфікації своїх працівників в умовах воєнного стану залишається проблемним. Одна з причин – згідно з Порядком виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 09 червня 2021 року № 590, видатки на підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану не належать до переліку пріоритетних.

Аналіз *співвідношення узагальнених значень запланованих і фактичних витрат* у період 2021-2023 років засвідчує, що фактичні витрати державних органів на підвищення кваліфікації своїх працівників є значно меншими від запланованих витрат і диференціюється залежно від рівнів таких органів:

в державних органах центрального рівня в цілому – фактичні витрати менше запланованих в 2,6 рази у 2021 і 2023 роках, у 5 разів у 2022 році;

у місцевих державних адміністраціях – фактичні витрати менше запланованих у 2 рази у 2021 році, у 10 разів у 2022 році, у 3,3 рази у 2023 році;

найбільші скорочення витрат (у співвідношенні запланованих і фактичних витрат) спостерігаються в Офісі Президента України, Секретаріаті Кабінету Міністрів України, Апараті Верховної Ради України, Державному управлінні справами, апаратах центральних органів виконавчої влади: у 3,2 рази у 2021 році, у 14 разів у 2022 році, у 2 рази у 2023 році;

найбільш стійкими до зменшення витрат є територіальні органи центральних органів виконавчої влади: з 2021 по 2023 рік заплановані витрати зменшилися в 1,5 раза, фактичні – в 1,6 раза;

найбільший дисбаланс між запланованими і фактичними витратами спостерігався у 2022 році (узагальнене значення показника фактичних витрат у 5 разів менше запланованих) за об'єктивних обставин, пов'язаних з введенням воєнного стану;

у 2023 році державні органи не збільшували відсоток запланованих витрат, але їм вдалося підвищити відсоток фактичних витрат в 1,5 раза (порівняно з 2022 роком).

## ІНДИКАТОРИ ДОСТУПНОСТІ ДЛЯ УЧАСНИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО ПРОВАЙДЕРІВ ТА ЇХ ДІЯЛЬНОСТІ З ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

**Індикатор «На вебсайті провайдера оприлюднено:**  
**статут;**  
**ліцензію на підвищення кваліфікації (у разі її наявності);**  
**актуальні програми підвищення кваліфікації (розроблені / переглянуті / оновлені не рідше одного разу на три роки);**  
**графік навчання (план-графік) за відповідними програмами підвищення кваліфікації та розклад занять;**  
**інформацію про викладачів (тренерів), залучених до підвищення кваліфікації (їх кваліфікація та досвід);**  
**інформацію про результати моніторингу(ів) якості підвищення кваліфікації (у разі проведення);**  
**інформацію про розмір плати за підвищення кваліфікації (у разі надання платних освітніх послуг)»**

**Метод збору інформації:** аналіз вебсайтів провайдерів, за відсутності вебсайту провайдера – аналіз вебсайту, на якому розміщено інформацію про нього та його освітні послуги (на основі сформованої вибірки провайдерів).

### Опис результатів дослідження

Узагальнені результати аналізу офіційних вебсайтів 65 провайдерів подано у таблиці 9.

Табл. 9

Документи (інформація), оприлюднені на веб-сайтах провайдерів	Кількість провайдерів (у тому числі в розрізі за типами провайдерів)
Статут	46 провайдерів (70,7 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 7 закладів післядипломної освіти (36,8 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 35 закладів вищої освіти (97 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 2 наукові установи (100 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 інша державна установа (100 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 громадська організація (50 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)
Ліцензія на підвищення кваліфікації (провадження освітньої діяльності у сфері	33 провайдери (50,7 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 11 закладів післядипломної освіти (57,9 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 22 заклади вищої освіти (61,1 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)

післядипломної освіти)	
Актуальні програми підвищення кваліфікації (розроблені / переглянуті / оновлені не рідше одного разу на три роки)	30 провайдерів (46,1 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 7 закладів післядипломної освіти (36,8 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 20 закладів вищої освіти (55,5 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 наукова установа (50 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 інша державна установа (100 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 підприємство (ТОВ) - 33,3 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу
Графік навчання (план-графік) за відповідними програмами підвищення кваліфікації	21 провайдер (32,3% вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 16 закладів післядипломної освіти (84,2 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 5 закладів вищої освіти (13,9 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)
Розклад занять	6 провайдерів (9,2 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 3 заклади післядипломної освіти (15,8 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 3 заклади вищої освіти (8,3 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)
Інформація про викладачів (тренерів), залучених до підвищення кваліфікації (їх кваліфікація та досвід)	5 провайдерів (7,7 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 5 закладів післядипломної освіти (26,3 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)
Звіт/інформація про проведення внутрішнього моніторингу якості підвищення кваліфікації	25 провайдерів (38,4 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 5 закладів післядипломної освіти (26,3 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 20 закладів вищої освіти (55,5 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу)
Інформація про розмір плати за підвищення кваліфікації (у разі надання платних освітніх послуг)	11 провайдерів (16,9 % вибірки)  В розрізі за типами провайдерів: 1 заклад післядипломної освіти (5,2 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 9 закладів вищої освіти (25 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу); 1 підприємство (ТОВ) або 33,3 % такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу

На основі узагальнення результатів аналізу офіційних вебсайтів 65 провайдерів можна констатувати наступне.

**Статут оприлюднено** на вебсайтах 46 провайдерів (70,7 % вибірки). Найбільш відповідальними щодо розміщення статуту є заклади вищої освіти (вони діють відповідно до вимог статті 30 Закону України «Про освіту»).

Оприлюднення статуту провайдером має юридичне значення (особливо за відсутності ліцензії на провадження освітньої діяльності). Зокрема зі змісту статуту можна з'ясувати, чи має право такий провайдер як суб'єкт господарювання провадити освітню діяльність з підвищення кваліфікації. Така інформація важлива для учасників навчання та служб управління персоналом (для визнання та зарахування результатів підвищення кваліфікації), а також НАДС (для реєстрації провайдерів на Порталі управління знаннями, погодження програм підвищення кваліфікації).

**Ліцензія на підвищення кваліфікації** (провадження освітньої діяльності у сфері післядипломної освіти) оприлюднена на вебсайтах 33 провайдерів (50,7 % вибірки).

Отже, лише кожний другий провайдер (з тих, хто взяв участь у моніторингу) оприлюднює ліцензійні документи відповідно до вимог законодавства. Водночас під час опитування (для аналізу індикатора «Кількість закладів освіти, які здійснюють підвищення кваліфікації на підставі відповідної ліцензії») під час опитування 82,9 % керівників/уповноважені особи провайдерів (з тих, хто взяли участь в опитуванні) повідомили, що їх заклад освіти (підприємство, установа, організація) здійснює підвищення кваліфікації на основі чинної ліцензії на провадження освітньої діяльності у сфері післядипломної освіти (ліцензії на підвищення кваліфікації).

Відсутність ліцензій може бути пов'язана з тим, що законодавство<sup>3</sup> дозволяє провадити освітню діяльність з підвищення кваліфікації не лише на основі ліцензії, а й на основі акредитованих освітніх програм (акредитованих загальних професійних (сертифікатних) програм підвищення кваліфікації). У такому випадку провайдер має обов'язково оприлюднювати акредитовані програми (із зазначенням реквізитів відповідних розпорядчих актів) для інформування про це учасників навчання та служб управління персоналом. Документи про підвищення кваліфікації, що видані провайдером, які провадять освітню діяльність з підвищення кваліфікації відповідно до ліцензії та/або за акредитованими програм підвищення кваліфікації, не потребують окремого визнання<sup>4</sup>.

**Актуальні програми підвищення кваліфікації (розроблені / переглянуті / оновлені не рідше одного разу на три роки)** оприлюднено на вебсайтах 30 провайдерів (46,1 % вибірки).

Зважаючи на те, що відповідно до вимог законодавства<sup>5</sup> програми підвищення кваліфікації мають оприлюднюватися на офіційному веб-сайті провайдера і Порталі управління знаннями, було здійснено порівняльний аналіз таких цифрових ресурсів.

За результатами *порівняльного аналізу інформації щодо програм підвищення кваліфікації, розміщених на вебсайтах провайдерів та Порталі управління знаннями*, з'ясовано:

<sup>3</sup> Закон України «Про освіту» (частина одинадцята статті 18), пункт 16 Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106.

<sup>4</sup> Пункт 16 Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106.

<sup>5</sup> Пункт 12 Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106.

1) 4 заклади вищої освіти (6,1 % вибірки) не оприлюднили актуальні програми підвищення кваліфікації на Порталі управління знаннями НАДС. На їх вебсайтах програми також відсутні;

2) 22 провайдери (33,8 % вибірки) оприлюднили на Порталі управління знаннями програми підвищення кваліфікації без дат затвердження/погодження;

3) 9 провайдерів (13,8 % вибірки) на своїх вебсайтах оприлюднили лише перелік (тематику) програм підвищення кваліфікації без дат затвердження/погодження;

4) 8 провайдерів (12,3 % вибірки) на своїх вебсайтах розмістили лише посилання на Портал управління знаннями з приміткою «програми підвищення кваліфікації розміщені на Порталі управління знаннями».

Додатково виявлено неспівпадіння, зокрема кількісне, щодо оприлюднених програм підвищення кваліфікації на вебсайтах провайдерів та Порталі управління знаннями у 9 провайдерів (13,8 % вибірки).

Недотримання провайдером вимог законодавства щодо оприлюднення програм підвищення кваліфікації (опису їх змісту) ускладнює пошук таких програм відповідно до освітніх потреб учасників професійного навчання та потреб державних органів, органів місцевого самоврядування у високопрофесійних фахівцях, знижує інформаційну доступність освітніх послуг з підвищення кваліфікації, ускладнює визнання та зарахування результатів підвищення кваліфікації (зважаючи на перелік компетентностей, на розвиток яких орієнтована програма, і тих, що передбачені індивідуальною програмою професійного розвитку учасника професійного навчання).

**Графік навчання (план-графік) за відповідними програмами підвищення кваліфікації (на поточний рік)** оприлюднено 21 провайдером (32,3 % вибірки). **Розклад занять** оприлюднено на вебсайтах 6 провайдерів (9,2 % вибірки).

Відсутність оприлюдненого провайдером графіку навчання та розкладу занять унеможливорює планування навчання його учасниками, а також службами управління персоналом, негативно впливає на організацію освітнього процесу.

Крім того, неоприлюднення провайдером на своїх вебсайтах програм підвищення кваліфікації та розкладів занять унеможливорює синхронізацію інформації на Порталі управління знаннями. Розміщений на ньому опис програми підвищення кваліфікації має передбачати гіперпосилання на сторінку вебсайту провайдера, на якій розміщено програму підвищення кваліфікації, розклад занять<sup>6</sup>.

**Інформація про викладачів (тренерів), залучених до підвищення кваліфікації (їх кваліфікація та досвід)**, більшістю провайдерів (60 провайдерів, чий вебсайт було переглянуто, або 92,3 % вибірки) окремо не оприлюднюється. 5 закладів післядипломної освіти оприлюднили фото викладачів із зазначенням прізвища, імені, по-батькові (за наявності) та займаної посади (зокрема за основним місцем роботи).

Інформація про кадрове забезпечення в закладах вищої освіти розміщена на окремих сторінках кафедр та/або подана в цілому по закладу освіти (32 провайдери, що становить 88,9% такого типу провайдерів, що взяли участь у моніторингу).

За таких умов учасники професійного навчання зазвичай дізнаються про кваліфікацію та досвід викладача (тренера) під час реєстрації на навчання або під час занять.

**Інформацію про результати моніторингу(ів) якості підвищення кваліфікації** розмістили 25 провайдерів (38,4 % вибірки). Найчастіше це інформація про результати моніторингу якості освіти в тексті звіту ректора/директора за відповідний рік (20 провайдерів або 30,7 % вибірки). Лише 5 провайдерів (7,7 % вибірки) оприлюднили звіти про результати моніторингу (відповідно до вимог законодавства).

Додатково виявлено, що окремі провайдери, які проводять анкетування після завершення навчання за кожною програмою підвищення кваліфікації, іноді ототожнюють таке анкетування

<sup>6</sup> Додаток до Положення про вебпортал управління знаннями у сфері професійного навчання «Портал управління знаннями», затверджене наказом НАДС від 26 листопада 2019 року № 209-19, зареєстроване в Міністерстві юстиції України 12 грудня 2019 року за № 1234/34205.

з процедурою проведення моніторингу. Водночас програми проведення моніторингу якості підвищення кваліфікації чи окремих досліджуваних питань, складені відповідно до законодавства<sup>7</sup> (з визначенням цілей і завдань моніторингу, кола учасників, методів проведення тощо) на вебсайтах провайдерів не розміщуються. Під час додаткових уточнень і консультацій (у рамках цього моніторингу) представники провайдерів повідомляли, що їм не відомо про норми законодавства щодо проведення моніторингу якості підвищення кваліфікації, просили надати про це детальну інформацію.

**Інформацію про розмір плати за підвищення кваліфікації** (у разі надання платних освітніх послуг) розмістили на своїх вебсайтах лише 11 провайдерів (16,9 % вибірки)

54 провайдери (83,1 % вибірки) інформацію про розмір плати за підвищення кваліфікації не вебсайті не оприлюднювали.

Відсутність такої інформації знижує доступність освітніх послуг (залежно від джерел їх фінансування), ускладнює можливість порівняння вартісної складової освітніх пропозицій провайдерів для задоволення потреб учасників професійного навчання у підвищенні кваліфікації.

### **Індикатор «Провайдер розміщує на Порталі управління знаннями всі програми (загальні та спеціальні), за якими підвищує кваліфікацію»**

**Метод збору інформації:** опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

Відповідно до законодавства<sup>8</sup> програми підвищення кваліфікації мають оприлюднюватися на офіційному веб-сайті провайдера і Порталі управління знаннями.

Аналіз абсолютних значень індикатора на основі статистичних (адміністративних) даних не здійснюється у зв'язку з відсутністю облікованих даних щодо загальної кількості програм підвищення кваліфікації, розроблених та затверджених провайдерами (у тому числі за різними типами програм). З огляду на це методом опитування визначаються результати самооцінки провайдерами стану виконання свого нормативного обов'язку.

Під час *опитування* переважна більшість керівників/уповноважених осіб провайдерів повідомили, що їх заклад освіти (підприємство, установа, організація) розміщує на Порталі управління знаннями ВСІ програми (як загальні, так і спеціальні), за якими проводиться підвищення кваліфікації (33 респондента або 80,49 %). Водночас 8 осіб (19,51 %) не підтвердили, що на Порталі управління знаннями розміщуються всі програми.

### **Індикатор «Кількість зареєстрованих користувачів, які мають безоплатний доступ до інформації на Порталі управління знаннями»**

**Метод збору інформації:** аналіз Порталу управління знаннями.

#### **Опис результатів дослідження**

Актуальна кількість зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями (станом на 09 серпня 2024 року) становить **136 001** особа, зокрема:

<sup>7</sup> Положення про проведення моніторингу якості підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затверджене наказом НАДС від 27 липня 2020 року № 132-20, зареєстроване в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2020 року за № 850/35133.

<sup>8</sup> Пункт 12 Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106.



**державні службовці** – 122 430 осіб (77,4 % від фактичної кількості працюючих державних службовців), з них:

категорія «А» – 291 особа;

категорія «Б» – 34 383 особи;

категорія «В» – 87 756 осіб;

**посадові особи місцевого самоврядування** – 13238 осіб, з них:

перша категорія – 96 осіб;

друга категорія – 49 осіб;

третья категорія – 99 осіб;

четверта категорія – 665 осіб;

п'ята категорія – 3 513 особи;

шоста категорія – 5 636 осіб;

сьома категорія – 3 180 осіб;

**голови місцевих державних адміністрацій** – 143 особи;

**перші заступники, заступники голів місцевих державних адміністрацій** – 190 осіб.

У розподілі за статтю: жінки – 106 361, чоловіки – 29 640.

Для порівняння: загальна кількість зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями у попередні роки:

у **2021** році – **50 717** осіб, з них: державні службовці – 48 484 осіб (27,7 % від фактичної кількості працюючих державних службовців), посадові особи місцевого самоврядування – 2 200 осіб, голови місцевих державних адміністрацій – 19 осіб, перші заступники, заступники голів місцевих державних адміністрацій – 14 осіб; в розподілі за статтю: жінки – 40 290 осіб, чоловіки – 10 427 осіб;

у **2022** році – **68 476** осіб, з них: державні службовці – 64 492 осіб (38,7 % від фактичної кількості працюючих державних службовців), посадові особи місцевого самоврядування – 3 849 осіб, голови місцевих державних адміністрацій – 43, перші заступники, заступники голів місцевих державних адміністрацій – 92; в розподілі за статтю: жінки – 54 010 осіб, чоловіки – 14 466 осіб;

у **2023** році – **109 705** осіб, з них: державні службовці – 99 573 осіб (61,6 % від фактичної кількості працюючих державних службовців), посадові особи місцевого самоврядування – 9 848 осіб, голови місцевих державних адміністрацій – 122 особи, перші заступники, заступники голів місцевих державних адміністрацій – 162 особи; в розподілі за статтю: жінки – 85 768 осіб, чоловіки – 23 937.

Отже, у **2023 році порівняно з 2021 роком** кількість зареєстрованих користувачів збільшилася в 2,5 раза, із **щорічним приростом** показників у 2022 році – 1,3 раза, у 2023 році – 1,6 раза.

За період 2021-2023 років кількість державних службовців, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, зросла в 2 рази, посадових осіб місцевого самоврядування – в 4,5 рази, голів місцевих державних адміністрацій – в 6,5 разів, перших заступників, заступників голів місцевих державних адміністрацій – в 11,5 разів.

Наразі, виходячи з актуальних даних станом на 09 серпня 2024 року, можна констатувати продовження тенденції зростання кола зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями. У **2024 році порівняно з 2021 роком** кількість зареєстрованих користувачів збільшилася в 2,7 раза, із **щорічним приростом** показників у 2022 році – 1,3 раза, у 2023 році – 1,6 раза, у 2024 році – 1,2 раза.

**Індикатор «Кількість провайдерів, які пропонують освітні послуги з підвищення кваліфікації на Порталі управління знаннями»**

**Метод збору інформації:** аналіз Порталу управління знаннями.

**Опис результатів дослідження**

Актуальна **кількість провайдерів**, зареєстрованих на Порталі управління знаннями (станом на 09 серпня 2024 року), – **165**, з них:

- заклади вищої освіти – 97;
- заклади післядипломної освіти – 30;
- громадські або інші неурядові організації – 18;
- міжнародні та іноземні установи, організації, які реалізують проекти (програми) міжнародної технічної допомоги – 7;
- інші провайдери – 13.

Для порівняння: загальна кількість провайдерів, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, **у попередні роки** становила:

- у 2021 році – 112;
- у 2022 році – 127;
- у 2023 році – 134.

Отже, **у 2023 році порівняно з 2021 роком** кількість провайдерів, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, збільшилася в 1,2 раза.

**У 2024 році** відзначається продовження тенденції до зростання числа провайдерів, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, – **Актуальна кількість викладачів (тренерів)**, зареєстрованих на Порталі управління знаннями (внесених до переліків викладачів (тренерів) відповідних провайдерів, станом на 09 серпня 2024 року), – **675** осіб.

Для порівняння загальна кількість викладачів (тренерів), зареєстрованих на Порталі управління знаннями, **у попередні роки** становила:

- у 2021 році – 259 осіб;
- у 2022 році – 374 особи;
- у 2023 році – 557 осіб.

Таким чином, **у 2023 році порівняно з 2021 роком** кількість викладачів (тренерів), зареєстрованих на Порталі управління знаннями, збільшилася в 2,1 раза.

**У 2024 році порівняно з 2021 роком** кількість викладачів (тренерів), зареєстрованих на Порталі управління знаннями, збільшилася в 2,6 раза.

**Індикатор «Кількість актуальних програм підвищення кваліфікації (загальних і спеціальних) на Порталі управління знаннями»**

**Метод збору інформації:** аналіз Порталу управління знаннями.

**Опис результатів дослідження**

Станом на 09 серпня 2024 року на Порталі управління знаннями розміщено:

- загальні професійні(сертифікатні) програми – 254;
- спеціальні професійні (сертифікатні) програми – 28;
- загальні короткострокові програми – 1 480;
- спеціальні короткострокові програми – 180.

Загальна кількість програм підвищення кваліфікації – 2 018.

Для порівняння: **у попередні роки** загальна кількість програм підвищення кваліфікації, розміщених на Порталі управління знаннями, становила:

- у 2021 році – 592;
- у 2022 році – 988;
- у 2023 році – 1541.

Отже, **у 2023 році порівняно з 2021 роком** кількість актуальних програм підвищення кваліфікації, розміщених на Порталі управління знаннями, збільшилася в 1,2 раза.

**У 2024 році** відзначається продовження тенденції до зростання кількості таких програм, – **порівняно з 2021 роком це** число збільшилося в 1,5 раза.

**Індикатор «Частка зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями, які отримали зворотній зв'язок від провайдера (коли його потребували і зверталися за вказаними провайдером контактами)»**

**Метод збору інформації:** опитування.

**Опис результатів дослідження**

Під час опитування учасники професійного навчання повідомили, що у разі звернення до провайдера освітніх послуг (за контактами, зазначеними ним на Порталі управління знаннями):

«отримували зворотній зв'язок від провайдера без проблем (інформацію було надано/питання було вирішено)» – 20 851 особа (78,1 % опитаних);

«отримали зворотній зв'язок, але запізно (коли питання втратило актуальність)» – 1 932 особи (7,1 %);

«не вдалося отримати зворотній зв'язок (немає відповіді на телефонний виклик, електронний поштовий зв'язок; контактний телефон неактивний)» – 1 485 осіб (5,6 %);

«не змогли скористатися контактами провайдера, зазначеними на Порталі управління знаннями, і довелося шукати інші контакти» – 2 694 особи (9,2 %).

Загалом отримали зв'язок від провайдера 85,2 % опитаних учасників професійного навчання, при цьому 7,1 % (кожен чотирнадцятий опитаний) – запізно.

Сумарно 21,9 % опитаних (або кожен п'ятий опитаний) не змогли ефективно скористатися опцією зв'язку із провайдером за наданими ним (на Порталі управління знаннями) контактами.

**Індикатор «Рівень задоволеності користувачів Порталу управління знаннями його функціональними можливостями»**

**Метод збору інформації:** опитування.

**Опис результатів дослідження**

Під час опитування зареєстрованим користувачам Порталу управління знаннями та працівникам служб управління персоналом (у тому числі уповноваженим особам служб управління персоналом на Порталі управління знаннями) було запропоновано оцінити, наскільки вони задоволені функціональними можливостями цього Порталу за певними критеріями.

Результати (рівень задоволеності суб'єктів Порталу управління знаннями його функціональними можливостями) представлені у таблиці 10.

Табл. 10

Критерій	Відповіді зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями			Відповіді працівників служб управління персоналом		
	«так»	«ні»	«частково»	«так»	«ні»	«частково»
Зручність користування	22 228 осіб (78,8 %)	704 особи (2,5 %)	5 268 осіб (18,7 %)	2 096 осіб (79,2 %)	62 особи (2,3 %)	491 особа (18,5 %)
Достатність інформації	21 966 осіб (79 %)	749 осіб (2,7 %)	5 084 особи (18,2 %)	2 010 осіб (78,2 %)	78 осіб (3 %)	482 особи (18,8 %)
Доступність інструкції для користувача	21 492 особи (77,9 %)	806 осіб (2,9 %)	5 299 осіб (19,2 %)	1 974 особи (77,9 %)	72 особи (2,8 %)	488 осіб (19,3 %)

Доступність інструкції для уповноваженої особи служби управління персоналом	–	–	–	1946 осіб (77,6 %)	82 особи (3,3 %)	479 осіб (19,1 %)
Функціонування особистого кабінету	21 909 осіб (79,4 %)	833 особи (3 %)	4 843 особи (17,5 %)	2 020 осіб (80,6 %)	88 осіб (3,5 %)	399 осіб (15,9 %)
Консультаційна підтримка адміністратора Порталу	19 139 осіб (70 %)	1 331 особа (4,9 %)	6 890 осіб (25,1 %)	1 649 осіб (66,5 %)	166 осіб (6,7 %)	663 особи (26,8 %)
Можливість пошуку програм підвищення кваліфікації	20 757 осіб (75%)	1 062 особи (3,8 %)	5 823 особи (21,2 %)	1 974 особи (77,8 %)	87 осіб (3,4 %)	476 осіб (18,8 %)
Рейтингування програм підвищення кваліфікації (за оцінками учасників навчання)	19 653 особи (71,9 %)	1 165 осіб (4,3 %)	6 525 осіб (23,8 %)	1 722 особи (72,3 %)	142 особи (5,9 %)	617 осіб (25,8 %)
Запис на навчання за програмою підвищення кваліфікації	19 353 особи (70,3 %)	1 945 осіб (7,1 %)	6 221 особа (22,6 %)	1 786 осіб (70,8 %)	205 осіб (8,1 %)	531 особа (21 %)
Можливість відстежувати найближчий набір на навчання за конкретною програмою підвищення кваліфікації	19 859 осіб (72,4 %)	1 584 особи (5,8 %)	5 999 осіб (21,8 %)	1 823 особи (72,9 %)	157 осіб (6,3 %)	521 особа (20,8 %)
Можливість зв'язку з провайдерами освітніх послуг, які розміщують програми підвищення кваліфікації на Порталі	19 324 особи (70,7 %)	1 396 осіб (5,1 %)	6 613 осіб (24,2 %)	1 746 осіб (70,1 %)	135 осіб (5,4 %)	609 осіб (24,5 %)
Взаємодія користувача зі службою управління персоналом (схвалення запиту на реєстрацію на Порталі, запиту на навчання)	20 889 осіб (76,3 %)	1 179 осіб (4,3 %)	5 307 осіб (19,4 %)	1 900 осіб (76,2 %)	122 особи (4,9 %)	470 осіб (18,9 %)
Створення оригіналів електронних сертифікатів про підвищення кваліфікації	23 024 особи (84 %)	696 осіб (2,5 %)	3 701 особа (13,5%)	2 116 осіб (84 %)	78 осіб (3,1 %)	326 осіб (12,9 %)

У цілому понад 70 % зареєстрованих користувачів Порталу управління знаннями та понад 66 % працівників служб управління персоналом задоволені функціональними можливостями Порталу управління знаннями, які забезпечують організацію навчання за відповідними програмами підвищення кваліфікації, взаємодію з іншими суб'єктами Порталу (уповноваженими особами провайдерів, уповноваженими особами служб управління персоналом, користувачами, уповноваженою особою адміністратора Порталу).

Водночас потребують додаткової уваги відповіді респондентів, які не задоволені або частково задоволені функціональними можливостями Порталу управління знаннями. зокрема: кожен п'ятий опитаний хотів би покращити зручність користування Порталом, достатність інформації, доступність інструкції для користувача/уповноваженої особи служби управління персоналом, функціонування особистого кабінету;

кожен четвертий опитаний бажав би підвищити ефективність взаємодії користувача та служби управління персоналом (схвалення запиту на реєстрацію на Порталі управління знаннями, запиту на навчання). Слід відзначити, що в цих оцінках співпадають як користувачі, так і працівники служб управління персоналом;

кожен четвертий опитаний не задоволений або частково задоволений сервісами пошуку програм підвищення кваліфікації, їх рейтингування (за оцінками учасників навчання), запису на навчання за програмою підвищення кваліфікації, відстеження найближчого набору на навчання за конкретною програмою підвищення кваліфікації. Необхідно зважати, що на такі оцінки впливає неможливість всіх бажаючих користувачів зареєструватися на безкоштовні програми підвищення кваліфікації (за відсутності фактичних витрат на навчання органів, в яких працюють учасники навчання);

майже третина опитаних хотіли би покращити можливості консультативної підтримки адміністратора Порталу управління знаннями, зв'язку з провайдерами освітніх послуг, які розміщують програми підвищення кваліфікації на Порталі. У даному випадку йдеться скоріше не про функціонування Порталу управління знаннями як платформи для розміщення освітніх пропозицій, а про доступність зв'язку для отримання консультацій/відповідей.

## **ІНДИКАТОРИ ПІДТРИМКИ СЛУЖБОЮ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ УЧАСНИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ У ПРОХОДЖЕННІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

### **Індикатор «Служба управління персоналом взаємодіє з провайдерами щодо організації підвищення кваліфікації»**

**Метод збору інформації:** опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

Під час *опитування працівників служб управління персоналом* було з'ясовано, в який спосіб служба управління персоналом взаємодіє з провайдерами щодо організації підвищення кваліфікації.

Найчастіше – замовлення спеціальних програм підвищення кваліфікації (про це зазначили 2019 осіб або 62,5 % опитаних).

Також здійснюється:

формування навчальних груп (відзначили 1188 осіб або 39,8 % опитаних);

обмін інформацією щодо рівня задоволеності якістю освітніх послуг, отриманих учасниками навчання (повідомили 1118 осіб або 34,6 % опитаних).

Окремі респонденти повідомили про:

взаємні консультації;

отримання від провайдерів інформаційних листів про організацію навчання (з посиланнями на програми або графіками навчання);

співпрацю із закладами освіти (зокрема, місцевими) для організації навчання за рахунок власних коштів учасників навчання;

бажання мати двосторонню взаємодію у месенджерах закладів освіти (наприклад, телеграм-канал Вищої школи публічного управління), більшість з яких діють лише як дошки оголошень (без можливості надсилати повідомлення).

Про відсутність взаємодії з провайдерами повідомив 321 працівник служби управління персоналом (9,9 % опитаних). Серед зазначених причин:

кошторисом державного органу не передбачаються кошти на підвищення кваліфікації;

державні службовці самостійно здійснюють пошук програм;

для пошуку програм використовується Портал управління знаннями;

працівникам органу надаються рекомендації безкоштовно навчатися за допомогою онлайн-курсів на платформах «U- EAD», «Дія.Освіта», «Prometheus»;

позиція «служба управління персоналом не повинна взаємодіяти з провайдерами, це не її функція».

За результатами *опитування провайдерів* (керівників/уповноважених осіб) можна з'ясувати, що вони найчастіше взаємодіють зі службами управління персоналом державних органів/органів місцевого самоврядування з приводу:

обміну інформацією щодо рівня задоволеності якістю освітніх послуг, отриманих учасниками професійного навчання, – 21 особа (51,22 %)

вивчення спеціальних потреб учасників професійного навчання у підвищенні кваліфікації – 17 осіб (41,46 %);

формування навчальних груп – 12 осіб (29,27 %).

### **Індикатор «Служба управління персоналом надає консультації учасникам професійного навчання»**

**Метод збору інформації:** опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

Під час *опитування* стосовно надання службами управління персоналом консультацій щодо планування та проходження підвищення кваліфікації респонденти (*учасники професійного навчання та працівники служб управління персоналом*) підтвердили, що такі консультації у переважній більшості випадків надаються (з певною регулярністю, у тому числі під час обов'язкових процедур управління персоналом). Детальніше інформація наведена у таблиці 11.

Табл. 11

Відповіді	Кількість осіб та відсоток опитаних	
	учасники професійного навчання	працівники служб управління персоналом
Консультації надаються на постійній основі (регулярні інформаційні повідомлення протягом року та у разі звернення)	12458 осіб (38,9 %)	2331 особа (72,2 %)
Консультації надаються перед щорічним складанням індивідуальної програми професійного розвитку	17 100 осіб (53,3 %)	1220 осіб (37,8 %)
Консультації надаються під час щорічного оцінювання результатів службової діяльності (атестації)	5 103 особи (15,9 %)	797 осіб (24,7 %)
Консультації надаються лише у разі звернення	2 760 осіб (8,6 %)	1039 осіб (32,2 %)
Консультації не надаються	960 осіб (3 %)	8 осіб (2,4 %)
Не зверталися за консультацією	3063 особи (9,6 %)	-

Відповіді окремих респондентів, які є працівниками служб управління персоналом, засвідчували, що консультації надаються щоденно через групу в месенджері; надається інформація щодо платформ, які надають освітні послуги з підвищення кваліфікації (протягом року).

**Індикатор «Служба управління персоналом здійснює моніторинг існуючих програм підвищення кваліфікації та інформує про них учасників професійного навчання»**

**Метод збору інформації:** опитування.

**Опис результатів дослідження**

Під час опитування 29 112 учасників професійного навчання (90,8 % опитаних) підтвердили, що служба управління персоналом органу здійснює моніторинг існуючих програм підвищення кваліфікації та інформує їх про такі програми. Водночас 2 948 осіб (9,2 % опитаних) відзначили, що така функція службою управління персоналом не здійснюється.

*Працівники служб управління персоналом* на запитання про те, як часто вони здійснюють моніторинг існуючих програм підвищення кваліфікації та інформують про них учасників навчання, відповіли:

«завчасно перед оцінюванням результатів службової діяльності державних службовців (атестацією посадових осіб місцевого самоврядування)» – 347 осіб (10,7 %);

«один раз у квартал» – 220 осіб (6,8 %);

«один раз у місяць» – 75 осіб (2,3 %);

«постійно (у разі появи програм підвищення кваліфікації)» – 1997 осіб (61,8 %);

«після проведення регулярного моніторингу виконання індивідуальних програм професійного розвитку» – 192 особи (5,9 %);

«потреба у цьому відсутня, оскільки учасники навчання самостійно шукають програми підвищення кваліфікації» – 124 особи (3,8 %);

«потреба у цьому відсутня, оскільки учасники навчання проходять підвищення кваліфікації організовано (за попередньою домовленістю служби управління персоналом з конкретним(и) провайдером(ами) освітніх послуг)» – 179 осіб (5,5 %);

«такий моніторинг взагалі не здійснюємо» – 95 осіб (2,9 %).

Про те, в який спосіб служба управління персоналом здійснює моніторинг існуючих програм підвищення кваліфікації, опитані *працівники служб управління персоналом* повідомили про:

відстеження програм на Порталі управління знаннями – 2149 осіб (66,6 %);

відстеження інформації на сайтах провайдерів освітніх послуг – 1681 особа (52,1 %);

персональні повідомлення від конкретних провайдерів – 1265 осіб (39,2 %).

Окремі респонденти також відзначили:

щотижневі повідомлення про відкриття реєстрації на програми підвищення кваліфікації в телеграм-каналі Вищої школи публічного правління (Study High School);

взаємодію із закладами освіти в телефонному режимі;

отримання інформації щодо програм підвищення кваліфікації, надісланої провайдерами керівництву державного органу, органу місцевого самоврядування.

**Індикатор «Кількість уповноважених осіб служб управління персоналом, зареєстрованих на Порталі управління знаннями»**

**Метод збору інформації:** аналіз Порталу управління знаннями.

**Опис результатів дослідження**

Станом на 09 серпня 2024 року загальна кількість уповноважених осіб служб управління персоналом, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, – **1 261**, з них:

від державних органів – 994 особи;

від органів місцевого самоврядування – 267 осіб.

Для порівняння: загальна кількість уповноважених осіб служб управління персоналом, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, у попередні роки становила:

у 2022 році – 77 осіб, з них: від державних органів – 76 осіб, від органів місцевого самоврядування – 1 особа;

у 2023 році – 1 026 осіб, з них: від державних органів – 805 осіб, від органів місцевого самоврядування – 221 особа.

Отже, у 2023 році порівняно з 2022 роком кількість уповноважених осіб служб управління персоналом, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, збільшилася в 13,3 разів.

У 2024 році порівняно з 2022 роком кількість уповноважених осіб служб управління персоналом, зареєстрованих на Порталі управління знаннями, збільшилася в 16,4 раза.

**Індикатор «Служба управління персоналом сприяє учасникам професійного навчання у проходженні підвищення кваліфікації з використанням Порталу управління знаннями (схвалює запити на реєстрацію на Порталі, переглядає статуси запитів на навчання)»**

**Метод збору інформації:** опитування.

#### **Опис результатів дослідження**

Під час опитування *учасники професійного навчання* на запитання «Служба управління персоналом органу, в якому Ви працюєте, сприяє Вам у проходженні підвищення кваліфікації з використанням Порталу управління знаннями (схвалює запити на реєстрацію на Порталі, переглядає статуси запитів на навчання)?» відповіли:

«так» – 25327 осіб (79 %);

«ні» – 1006 осіб (3,1 %);

«не завжди» – 2222 особи (6,9 %);

«мені не відомо» – 3505 осіб (10,9 %).

*Працівники служб управління персоналом* на запитання «В який спосіб служба управління персоналом сприяє учасникам навчання у проходженні підвищення кваліфікації з використанням Порталу управління знаннями?» відзначили такі варіанти:

«схвалює запити на реєстрацію на Порталі» – 1214 осіб (37,6 %);

«переглядає статуси запитів на навчання на Порталі (для узгодження з індивідуальними програмами професійного розвитку)» – 1316 осіб (40,8 %);

«рекомендує учаснику навчання конкретну програму підвищення кваліфікації (через повідомлення в особистому кабінеті)» – 2065 осіб (64 %).

Водночас 342 працівника служб управління персоналом (10,6 %) обрали відповідь «уповноважена особа служби управління персоналом не зареєстрована на Порталі».

Окремі респонденти повідомили про таке:

проводяться консультації щодо користування Порталом:

уповноважена особа служби управління персоналом зареєстрована на Порталі, але не користується Порталом;

Портал не використовується, оскільки інформація про необхідність навчання надходить від керівника структурного підрозділу;

інформація про можливості щодо навчання доводиться до відома через систему електронного документообігу.

**Індикатор «Рівень задоволеності учасників професійного навчання підтримкою у проходженні підвищення кваліфікації з боку служби управління персоналом»**

**Метод збору інформації:** опитування.



**Опис результатів дослідження**

Під час опитування 25 208 учасників професійного навчання (78,6 % опитаних) повідомили, що задоволені підтримкою служби управління персоналом органу, в якому вони працюють, у проходженні підвищення кваліфікації. Частково задоволені 5 593 осіб (17,4 % опитаних), не задоволені 1 259 осіб (3,9 % опитаних).

*Працівники служб управління персоналом*, які взяли участь в опитуванні, відзначили, що в органах, в яких вони працюють, вимірюється рівень задоволеності роботою служби управління персоналом щодо підтримки учасників навчання у проходженні підвищення кваліфікації, – 2 020 осіб (62,6 % опитаних). Про відсутність такої практики повідомили 1 209 осіб (37,4 % опитаних).

Таким чином, опитування засвідчує, що організаційна, інформаційна та консультативна підтримка служб управління персоналом є важливим ресурсом досягнення цілей професійного розвитку працівників державних органів, органів місцевого самоврядування. Практика вимірювання рівня задоволеності від здійснення функцій служби управління персоналом є сучасною практикою HR-менеджменту.