

29/09/2026



ЯКІСТЬ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

РЕЗУЛЬТАТИ ПЕРІОДИЧНОГО ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОГО МОНІТОРИНГУ

ВЕБІНАР

для представників провайдерів, які здійснюють підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад



НАДС
29/09/2026



МОНІТОРИНГОВА РАМКА

- 01 Період проведення: квітень – вересень 2026 року
- 02 Суб'єкт проведення моніторингу: НАДС
- 03 Вид моніторингу: зовнішній
- 04 Рівень проведення моніторингу: загальнодержавний
- 05 Період, охоплений моніторингом: 2025 рік
- 06 Вид професійного навання: підвищення кваліфікації
- 07 Періодичне моніторингове дослідження (проведено у 2024, 2025, 2026 роках)



НАДС

29/09/2026

ПРАВОВА ОСНОВА МОНІТОРИНГУ

Види моіторингу - Принципи -
Процедури - Умови - Ініціатори -
Учасники - Програма - Етапи - Методи -
Інструменти - Підсумки - Звіт -
Оприлюднення



ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ОСВІТУ»

Моніторинг якості освіти - це система послідовних і систематичних заходів, що здійснюються з метою виявлення та відстеження тенденцій у розвитку якості освіти в країні, на окремих територіях, у закладах освіти (інших суб'єктах освітньої діяльності), встановлення відповідності фактичних результатів освітньої діяльності її заявленим цілям, а також оцінювання ступеня, напряму і причин відхилень від цілей.

Моніторинг якості освіти може бути внутрішній та зовнішній

Стаття 48



СТРАТЕГІЧНІ ДОКУМЕНТИ

СТРАТЕГІЯ реформування державного управління України
на 2026-2030 роки

ПЛАН заходів з розвитку системи професійного навчання
до 2027 року

СТРАТЕГІЯ розвитку системи професійного навчання до
2027 року



ДОКУМЕНТИ ЩОДО УМОВ І ПРОЦЕДУРИ МОНІТОРИНГУ

ПОЛОЖЕННЯ про проведення моніторингу якості
підвищення кваліфікації

ПРОГРАМА зовнішнього моніторингу якості
підвищення кваліфікації

ПЕРЕЛІК індикаторів оцінювання якості підвищення
кваліфікації



Завантажити Gemini

nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/PROFF%20NAVCHANJA/Перелік%20індикаторів%20оцінювання%20якості%20підвищення%20кваліфікації.pdf

Перелік індикаторів оцінювання якості підвищення кваліфікації.pdf

1 / 92

150%

СХВАЛЕНО

Координаційною радою з питань професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад при Національному агентстві України з питань державної служби (рішення від 20 червня 2024 року)

ПЕРЕЛІК ІНДИКАТОРІВ

оцінювання якості підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад¹

№ з/п	Індикатори	Нормативно-правова (правова)
Кластер 1. ДОСТУПНІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ З ПІДВИЩЕННЯ К		
ЦІЛЬ 1.1. Рівний доступ до освітніх послуг з підвищення кваліфікації забезпечено на держав		

¹ Цей Перелік індикаторів може використовуватися з метою проведення внутрішніх / зовнішніх моніторингів якос

голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування,



Завантажити Gemini

nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/PROFF%20NAVCHANJA/Перелік%20індикаторів%20оцінювання%20якості%20підвищення%20кваліфікації.pdf

Перелік індикаторів оцінювання якості підвищення кваліфікації.pdf

30 / 92

150%

Додаток

до Переліку індикаторів оцінювання якості підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад

Нормативно-правові (правові) засади застосування індикаторів оцінювання якості підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад,

№ з/п	Найменування індикатора	Нормативно-правовий (правовий) акт із зазначенням статей (частин, пунктів, абзаців тощо)
Кластер 1. ДОСТУПНІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ З ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ		
ЦІЛЬ 1.1. Рівний доступ до освітніх послуг з підвищення кваліфікації забезпечено на державному та регіональному рівнях для всіх учасників професійного навчання		
1.1.1.	Запропоновані провайдерами програми підвищення кваліфікації відповідають освітнім потребам учасників	Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад, затверджене постановою Кабінет Міністрів України від 06 лютого 2019 року № 106

19:08 28.09.2025

НАДС
29/09/2026

МЕТА І ЗАВДАННЯ МОНІТОРИНГУ

Мета моніторингу	Завдання моніторингу	Фокус уваги моніторингу в 2026 році
• виявлення та відстеження тенденцій у сфері реалізації політики забезпечення якості підвищення кваліфікації • створення умов для розроблення експертних пропозицій та рекомендацій	• вивчення стану забезпечення якості підвищення кваліфікації • оцінка факторів, які впливають на якість підвищення кваліфікації • встановлення відповідності навчання його цілям та очікуванням • визначення чинників результативності підвищення кваліфікації • формування аналітичних висновків	• продовження аналізу показників, які впливають на якість навчання (з відстеженням динаміки) • поглиблення дослідження за окремими індикаторами якості підвищення кваліфікації



**МОНІТОРИНГ У
2026 РОЦІ
БУВ
СПРЯМОВАНИЙ НА**



продовження аналізу кількісних показників щодо умов організації підвищення кваліфікації, які впливають на якість навчання (з відстеженням їх динаміки)

поглиблення дослідження за окремими індикаторами якості підвищення кваліфікації для:

- аналізу умов *доступності* освітніх послуг
- виявлення залежності якості навчання та *мотивації* учасників навчання, а також *ролі керівників* в професійному розвитку підлеглих

ДЖЕРЕЛА І МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Джерела збору даних



нормативно-
правові (правові)
акти



статистичні
дані



адміністративні
дані



інформаційно-
аналітичні
матеріали



оцінки
респондентів
(у рамках опитувань)



цифрові ресурси
(офіційні вебсайти,
Портал управління
знаннями)

Методи дослідження



опитування
(анкетування)
учасників
моніторингу



аналіз статистичних
(адміністративних) даних,
звітних та інших документів,
необхідних для проведення
моніторингу



веб-аналіз
(аналіз інформації,
оприлюдненої на
Порталі управління
знаннями)



НАДС
29/09/2026

ОХОПЛЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯМ

Учасники моніторингового дослідження



41
провайдер



121
державний
орган



37 362
представники
державних органів

41 провайдер



Заклади післядипломної освіти

- Вища школа публічного управління
- 18** РЦПК



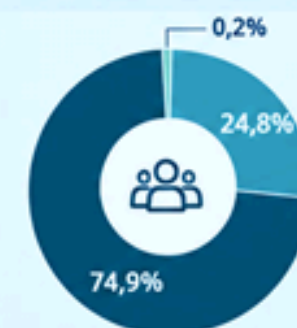
Заклади вищої освіти

- 22** заклади - виконавці державного замовлення НАДС

37 362 представники
державних органів



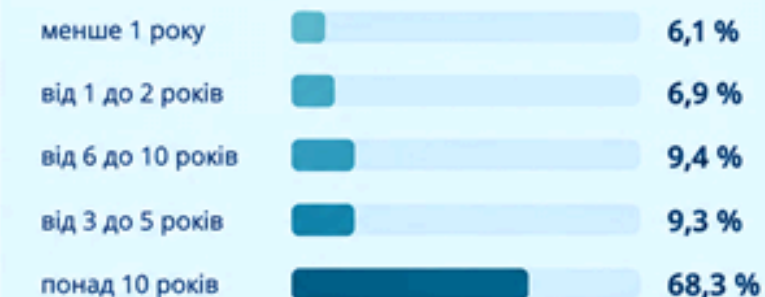
Категорії посад державної служби



- категорія «А»
0,2 %
- категорія «Б»
24,8 %
- категорія «В»
74,9 %



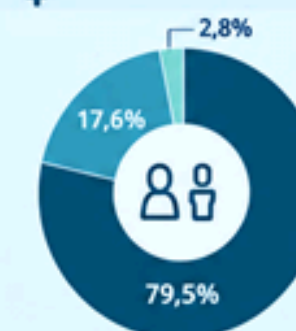
Стаж державної служби



Вікові категорії

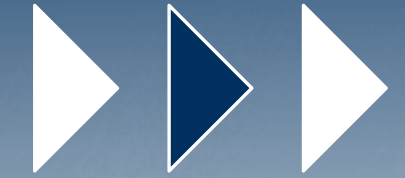


Гендерний розподіл



- жінки
79,5 %
- чоловіки
17,6 %
- не бажали
повідомляти
2,8 %

НАДС
29/09/2026



МОНІТОРИНГ - 2026



**Інституційний
вимір якості підвищення
кваліфікації**



**Суб'єктивний (особистісний)
вимір якості підвищення
кваліфікації**

НАДС

29/09/2026



ІНСТИТУЦІЙНИЙ ВИМІР ЯКОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ: доступність, зміст навчання, викладачі (тренери)

Інституційний вимір якості підвищення кваліфікації

(зовнішнє забезпечення умов якості
підвищення кваліфікації)



планування та
адміністрування



фінансування



провайдери



інформаційні
ресурси



офлайн /
онлайн умови



кількісне
охоплення
послугами



фахівці-практики



контроль /
моніторинг

Безбар'єрність професійного розвитку в оцінках респондентів

Результати опитування

«Оцініть безбар'єрність Вашого професійного розвитку»

Доступність інформаційних послуг щодо професійного навчання є достатньою	67,10%
Інформація про професійне навчання, яка оприлюднюється провайдерами, є достатньою	29,70%
Інформація від служби управління персоналом про можливості професійного розвитку є достатньою	46,50%
Інформація на ресурсах НАДС (вебсайт, Портал управління знаннями) про можливості професійного розвитку є достатньою	36,80%
Оприлюднена інформація про професійний розвиток викладена з урахуванням формату простої мови та легкого читання	18,10%
Доступ до Інтернету та електронних освітніх послуг є постійним	37,40%
Рівень цифровізації освітніх послуг з професійного навчання є достатнім	20,40%
«Рівень моєї цифрової грамотності є достатнім для професійного розвитку в сучасних умовах»	22,80%
«Я маю можливість пройти професійне навчання офлайн»	15%

НАДС
29/09/2026

Безбар'єрність професійного розвитку в оцінках респондентів

Результати опитування

«Оцініть безбар'єрність Вашого професійного розвитку»

«Мій рівень володіння іноземною мовою є достатнім для розширення можливостей мого професійного розвитку»	4,40%
«Організаційна культура в державному органі, в якому я працюю, сприяє професійному розвитку працівників»	16,50%
«Я маю можливість безкоштовно пройти професійне навчання, яке є обов'язковим»	29,80%
«Платні послуги з професійного навчання є для мене фінансово доступними»	6,30%
Будівлі та приміщення провайдерів адаптовані для осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення	2,50%
Інформування щодо освітніх можливостей для осіб з особливими освітніми потребами є достатнім	3,40%
Особи з порушеннями зору та слуху мають рівний доступ до інформації про професійне навчання	2,10%
«Мене питають про мою думку щодо професійного розвитку (опитування про проблеми, вивчення потреб, оцінювання якості тощо)»	9,60%

Роль менеджменту в професійному розвитку підлеглих

Результати опитування

«Оцініть зацікавленість керівництва у Вашому професійному розвитку»

Відповіді	Безпосередній керівник	Керівник структурного підрозділу	Керівник державної служби в державному органі
«Вважає це корисним»	72,80%	70,70%	69,20%
«Не вірить в ефективність»	1,20%	1,30%	1,20%
«Сприяє»	13,90%	14,50%	14%
«Не заважає»	5,20%	5,40%	4,90%
«Не схвалює»	–	–	–
«Ставиться байдуже»	1,70%	1,70%	1,60%
«Мені не відомо»	4,90%	6,20%	9%

МОНІТОРИНГ ДОСТУПНОСТІ
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В
РОЗРІЗІ ПОКАЗНИКІВ

01

ІНДИКАТОРИ РІВНОГО ДОСТУПУ ДО
ОСВІТНІХ ПОСЛУГ З ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ НА ДЕРЖАВНОМУ ТА
РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ



ОХОПЛЕННЯ ОСВІТНІМИ ПОСЛУГАМИ З
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



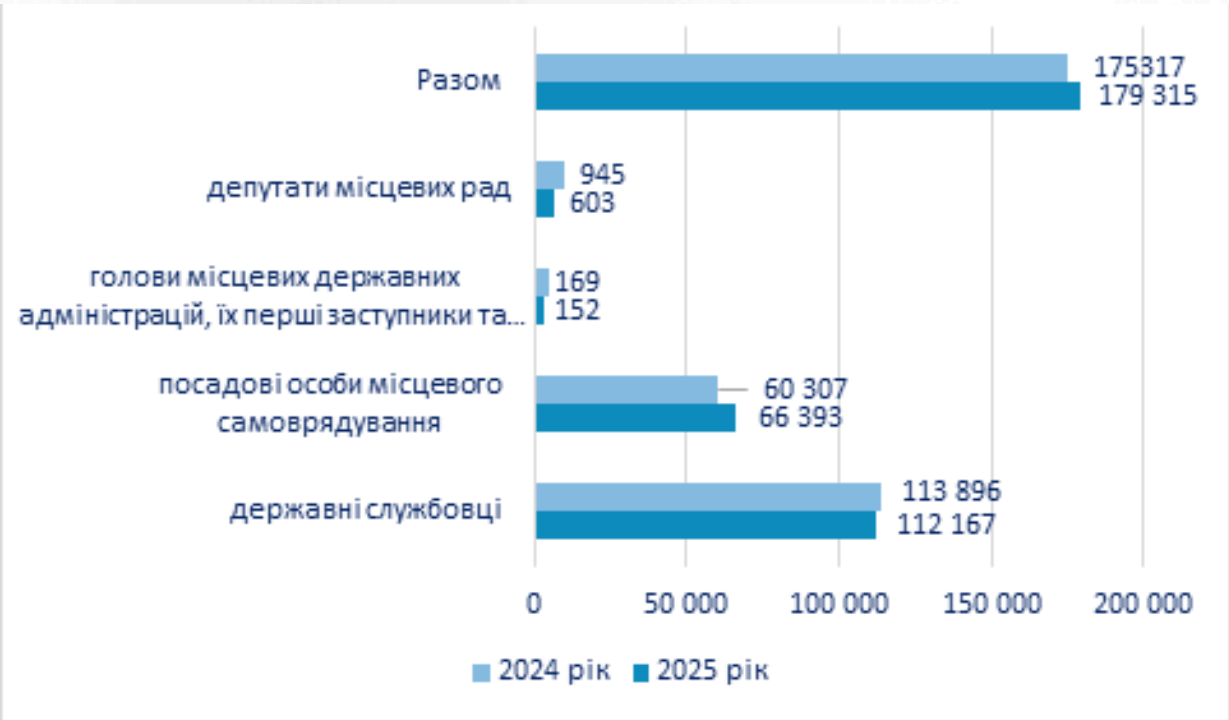
179 315

загальна кількість учасників навчання, які підвищили кваліфікацію



62,5 % державні службовці

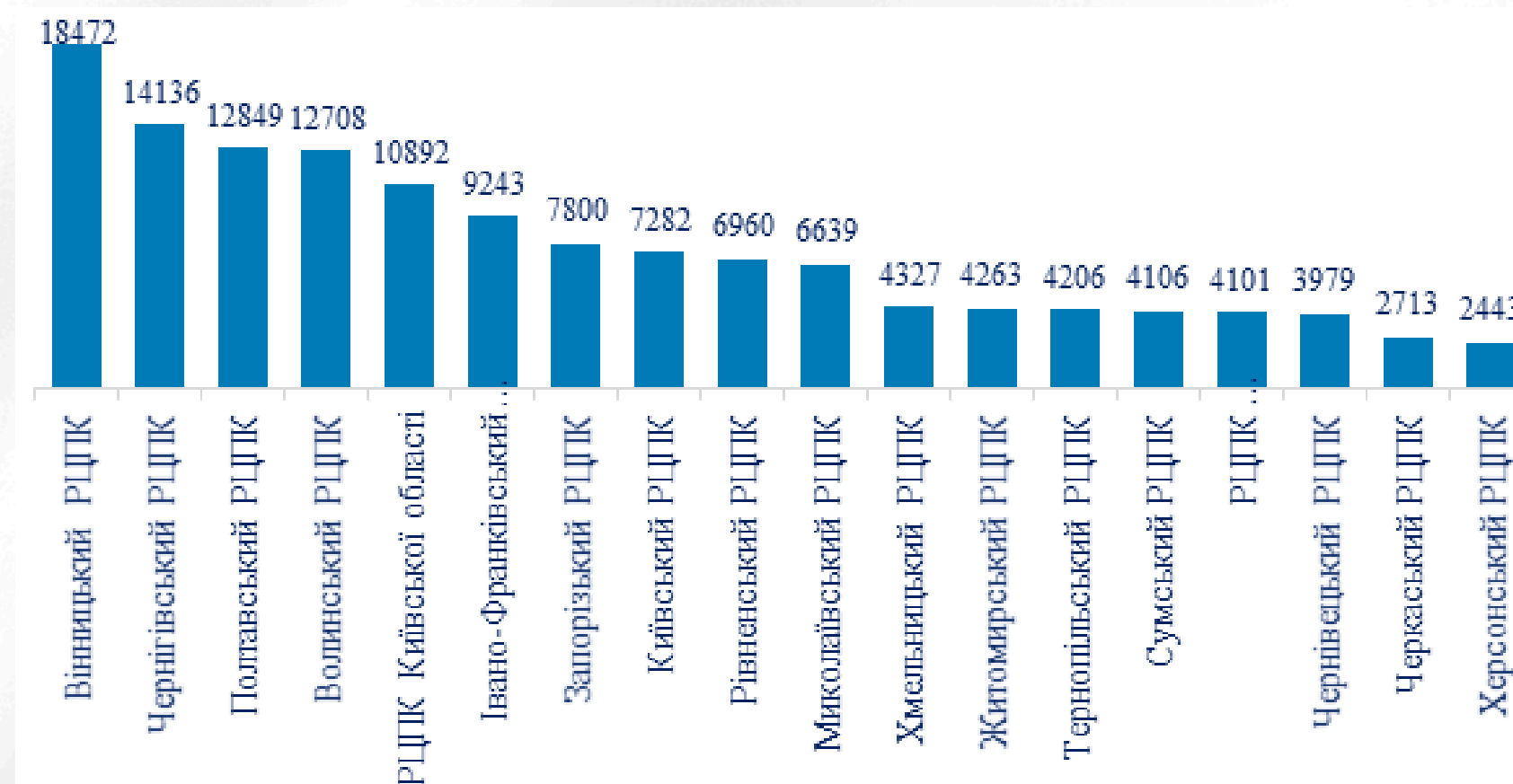
0,4 % категорія «А». 32 % категорія «Б». 67,5 % категорія «В»
0,08 % голови місцевих державних адміністрацій, їх перші заступники та заступники
37 % посадові особи місцевого самоврядування
0,3 % депутати місцевих рад



НАДС
29/09/2026



РОЗПОДІЛ МІЖ ЗАКЛАДАМИ ОСВІТИ



НАДС

29/09/2026



РОЗПОДІЛ ЗА ТИПАМИ ПРОГРАМ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



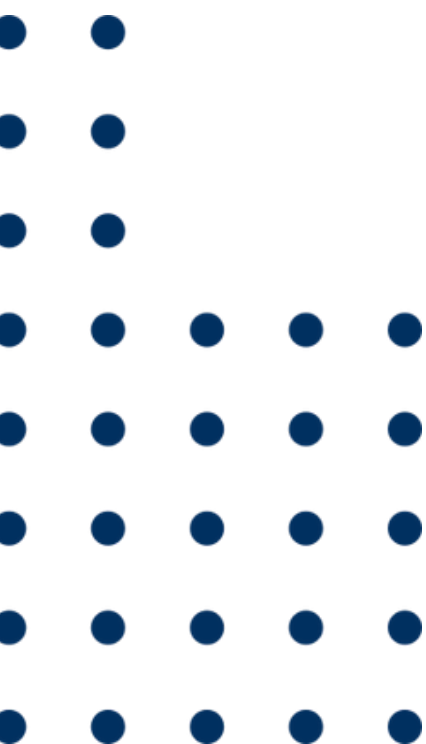
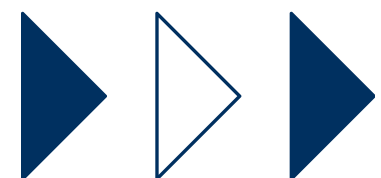
МОНІТОРИНГ ДОСТУПНОСТІ
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В
РОЗРІЗІ ПОКАЗНИКІВ

02

ІНДИКАТОРИ ФІНАНСОВОЇ
ГАРАНТОВАНOSTІ ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ



НАДС
29/09/2026



ЩОРІЧНИЙ ОБСЯГ ЗАПЛАНОВАНИХ / ВИТРАЧЕНИХ БЮДЖЕТНИХ КОШТІВ НА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



1) Державний бюджет



Державне замовлення НАДС



Вища школа публічного управління

план
35 583,2
тис. грн

факт
36 115,3
тис. грн

(на 26 300 осіб)



Інші заклади освіти, які є виконавцями державного замовлення НАДС

план
12 518,8
тис. грн

факт
11 278,9
тис. грн

(на 18 384 осіб)



Разом

план
48 102
тис. грн

факт
47 394,2
тис. грн



Витрати державних органів-роботодавців



Офіс Президента України, СКМУ, Апарат ВР, ДУС, апарати ЦОВВ (середнє значення)

план
0,08 %

факт
0,03 %



Територіальні органи центральних органів виконавчої влади (середнє значення)

план
0,07 %

факт
0,04 %



Місцеві державні адміністрації (середнє значення)

план
0,02 %

факт
0,01 %



Узагальнене значення показника

план
0,06 %

факт
0,03 %



2) Державний / місцеві бюджети (на рівні РЦПК)



За рахунок коштів місцевих бюджетів



РЦПК
(18 закладів)

73 480 325,23
грн



За рахунок коштів державного бюджету



Вінницький РЦПК

341 499,00
грн



Житомирський РЦПК

348 506,00
грн



Київський РЦПК

107 748,00
грн



РЦПК Київської області

48 600,00
грн



Сумський РЦПК

71 115,00
грн



Тернопільський РЦПК

21 500,00
грн



Черкаський РЦПК

29 678,33
грн



Разом за рахунок коштів державного бюджету

968 646,33 грн

МОНІТОРИНГ ДОСТУПНОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В РОЗРІЗІ ПОКАЗНИКІВ

03

ІНДИКАТОРИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



Охоплення інформаційними послугами Порталу управління знаннями



156 353

zareestrovanih korystuvachiv,
yaki mayut bezoplatnyi dostup
do informatsii na Portalі
upravlinnia znanniamy
(pririst na **16,8 %**).



приріст на **16,8 %**



188

zareestrovanih provayderiv,
yaki proponuyut osvіtni poslugy
z pidvishchennya kvalifikatsii
na Portalі upravlinnia znanniamy
(pririst na **25** provayderiv або на **15,3 %**).



приріст на **25** провайдерів або на **15,3 %**



2 184

aktualni programmi pidvishchennya
kvalifikatsii, rozmisneni na Portalі
provayderami
(zbiyshennya na **5,5 %**).



збільшення на **5,5 %**

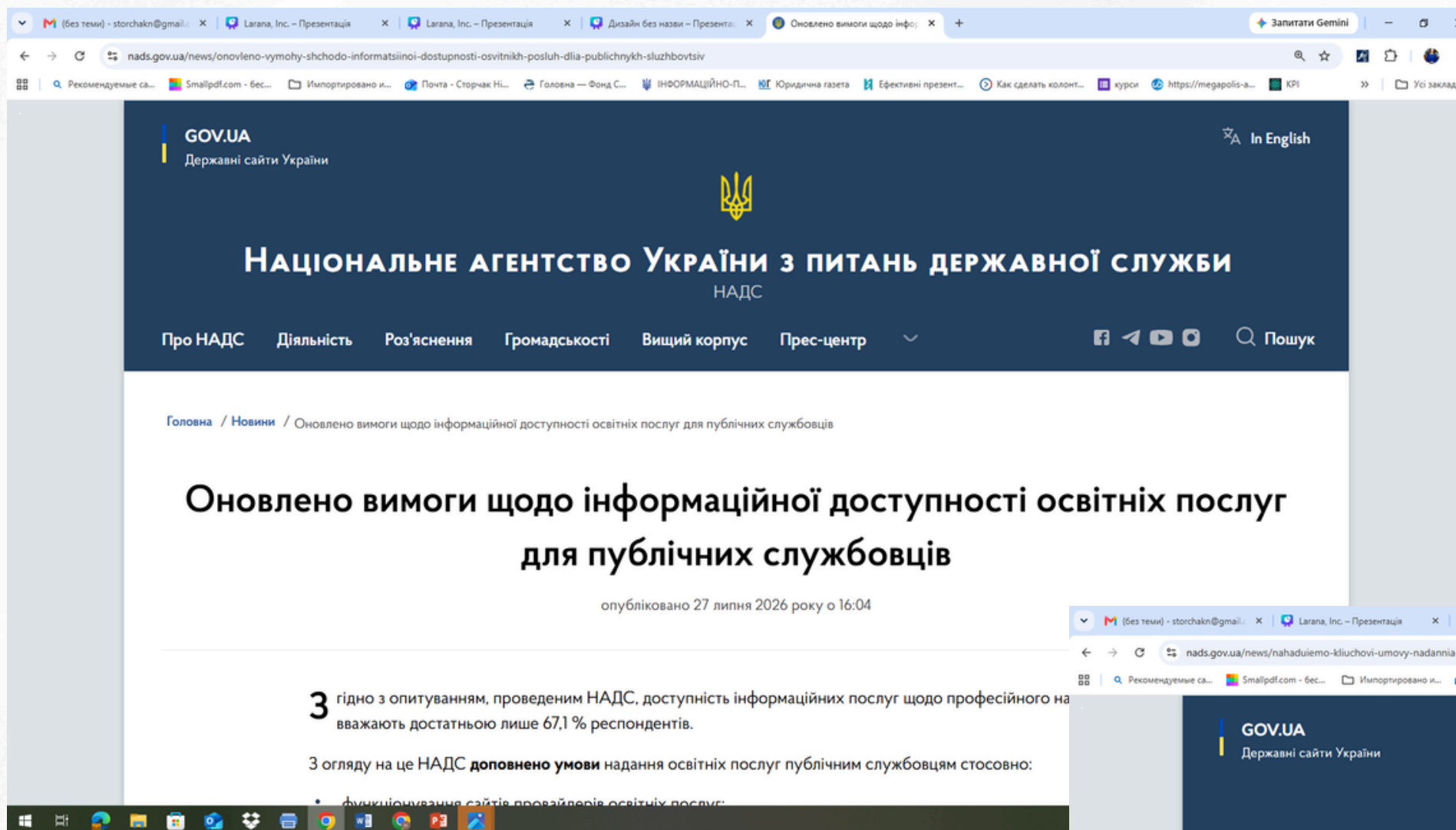


1 423

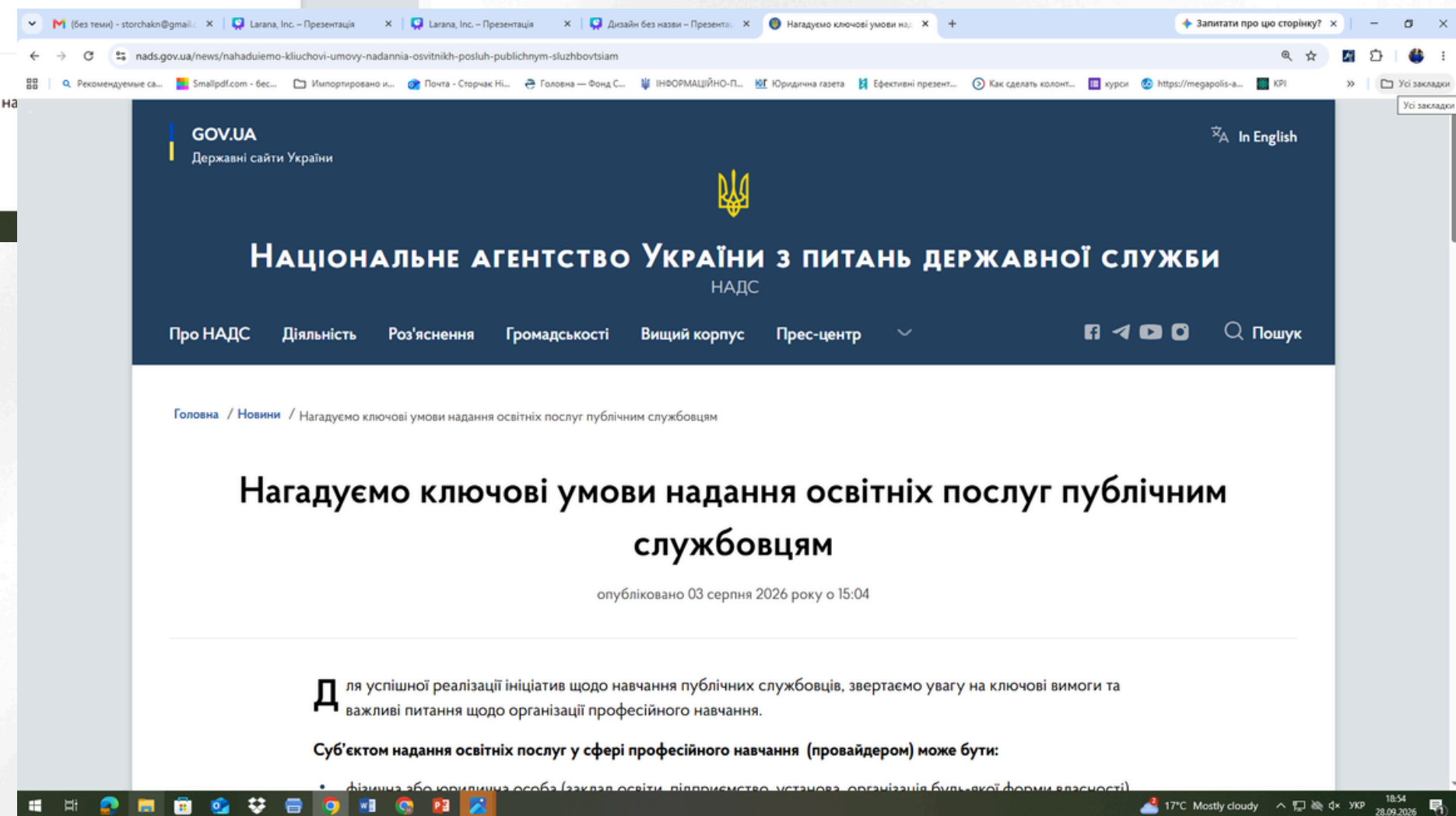
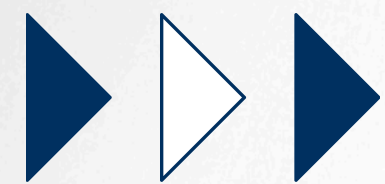
upovnovazheni osobi sluzhb
upravlinnia personalam
(z nih 79,1 % – predstavniki
derzhavnihih organiv).
Pririst na **16,1 %**.



Приріст на **16,1 %**



НАДС
29/09/2026



МОНІТОРИНГ ДОСТУПНОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В РОЗРІЗІ ПОКАЗНИКІВ

04

ІНДИКАТОРИ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ:

компетентісно орієнтоване підвищення
кваліфікації та висококваліфіковані
викладачі (тренери)

Залучення викладачів-практиків до підвищення кваліфікації



Викладачі РЦПК, залучені до підвищення кваліфікації



1 896

всього залучено
викладачів



103

від програм
(проектів) МТД



234

від інститутів
громадянського
суспільства



244

навчалися
технологіям
освіти дорослих



142

навчалися
цифровим
навичкам

НАДС
29/09/2026

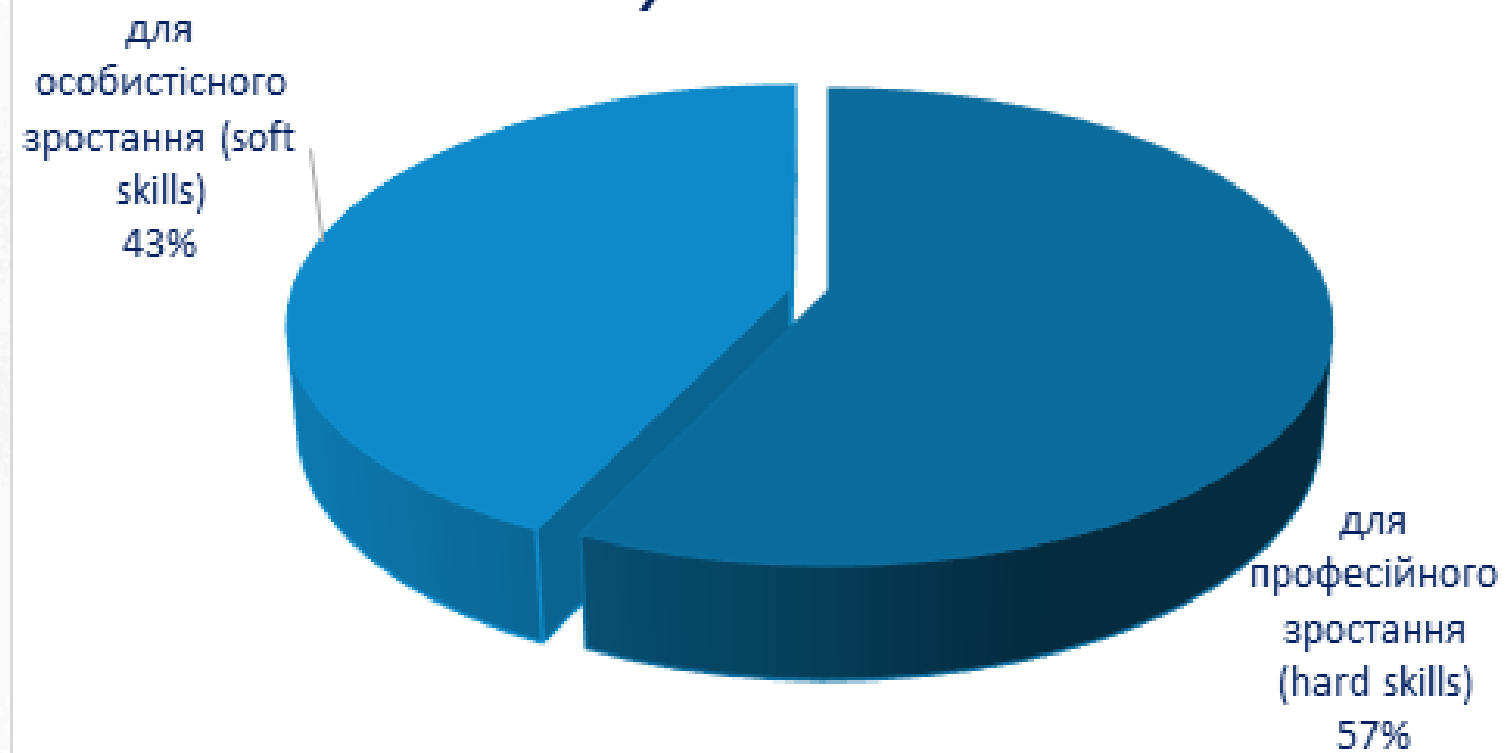


ЗМІСТ НАВЧАННЯ: ПОПИТ І ПРОПОЗИЦІЇ

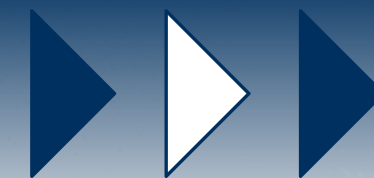
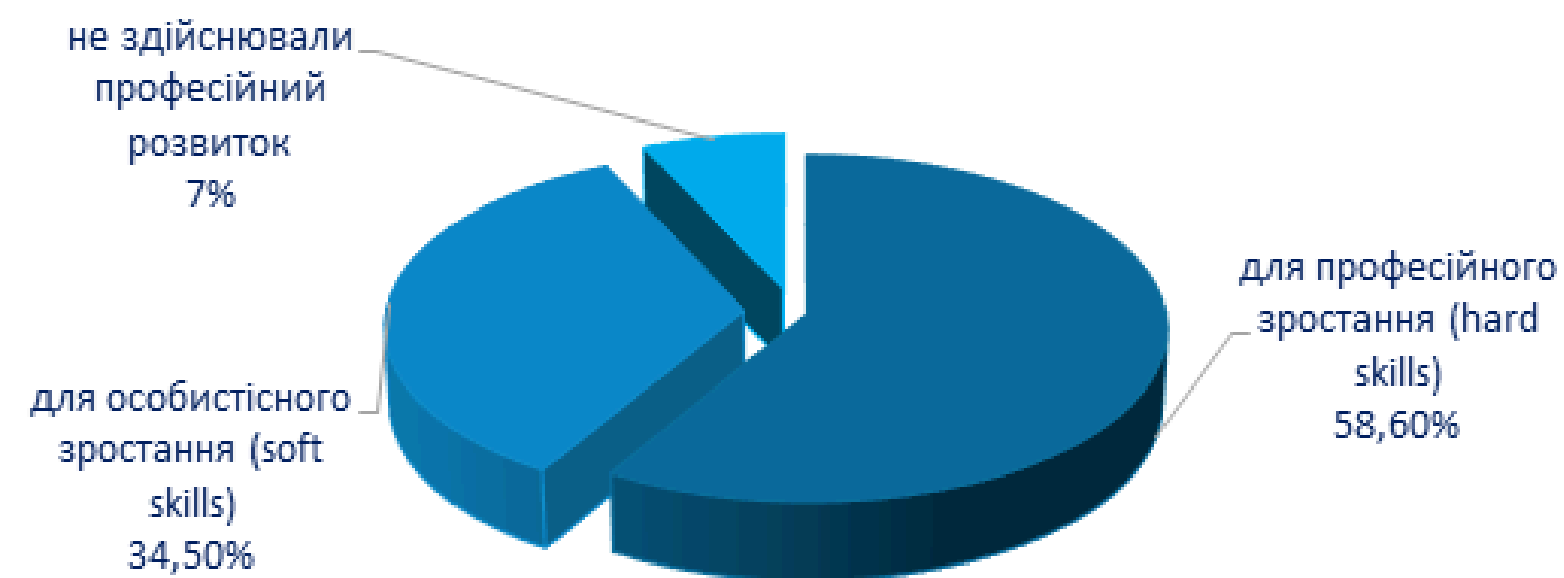
Результати опитування



**«Якого професійного розвитку Ви
найбільше потребуєте в сучасних
умовах?»**



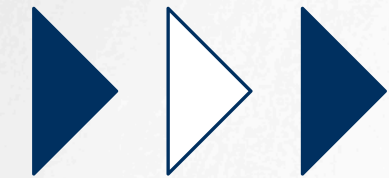
**Якого професійного розвитку Ви найбільше
досягли (або найчастіше Вам це вдавалося) за
період 2023–2025 років?**





ЗМІСТ НАВЧАННЯ: ПОПИТ І ПРОПОЗИЦІЇ

Результати опитування



Знання, уміння, навички	«Що є необхідним / доцільним для Вашої роботи в сучасних умовах?»	«Чи орієнтовані програми підвищення кваліфікації, які Ви проходитье, на набуття / розвиток таких знань, умінь, навичок?»
Спеціалізовані / поглиблені знання у сфері професійної діяльності	«так» 84 % «ні» 1,6 % «частково» 14, 3 %	«так» 67 % «ні» 5,4 % «частково» 24,9 %
Критичне мислення з проблем у сфері професійної діяльності	«так» 69,4 % «ні» 5,8 % «частково» 24,8 %	«так» 56,8 % «ні» 10,2 % «частково» 33 %
Уміння та навички для розв'язання складних задач у професійній діяльності	«так» 82,5 % «ні» 2,6 % «частково» 14,9 %	«так» 59,5 % «ні» 8,6 % «частково» 31,9 %
Уміння для знаходження творчих рішень, інноваційної діяльності	«так» 64,3 % «ні» 8,6 % «частково» 27,1 %	«так» 52,4 % «ні» 13,3 % «частково» 34,4 %
Знання, уміння для розроблення / ухвалення рішень у непередбачуваних робочих контекстах	«так» 69,7 % «ні» 6,6 % «частково» 23,7 %	«так» 54 % «ні» 11,6 % «частково» 34,4 %

НАДС
29/09/2026

СУБ'ЄКТИВНИЙ ВИМІР ЯКОСТІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ:

мотивація до професійного зростання
та вибору освітніх пропозицій,
задоволеність результатами навчання



Суб'єктивний вимір якості підвищення кваліфікації (усвідомлений підхід до навчання)



самооцінка
професійного
рівня



визначення
власних інтересів
і потреб у
навчанні



ідентифікація
власної мотивації
до навчання



очікування
від навчання



вибір освітніх
пропозицій



відповідальне
ставлення
до навчання



активність у ролі
здобувача
освіти



оцінювання
результативності
навчання



зворотний зв'язок
провайдеру





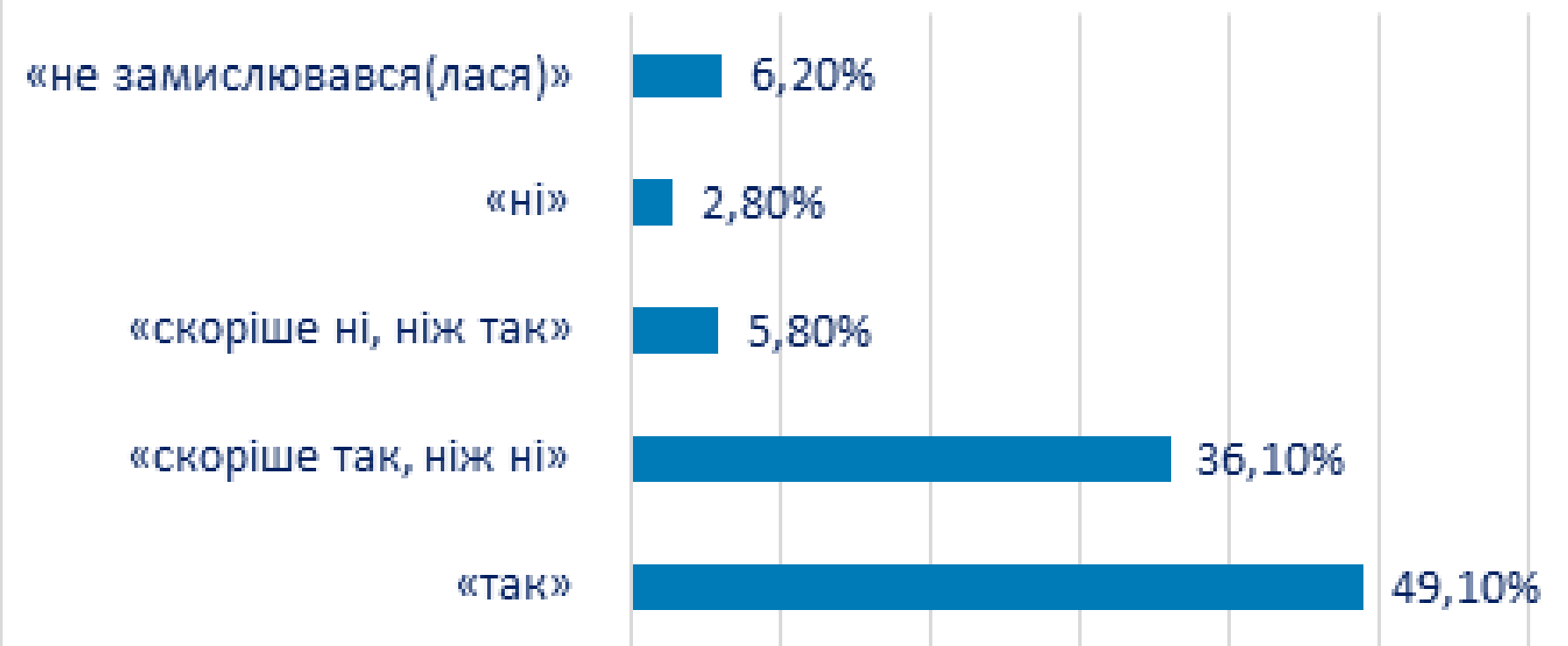
МОТИВАЦІЯ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО НАВЧАННЯ



Результати опитування



"Чи вважаєте Ви, що мотивація до навчання впливає на ефективність Вашого професійного розвитку?"





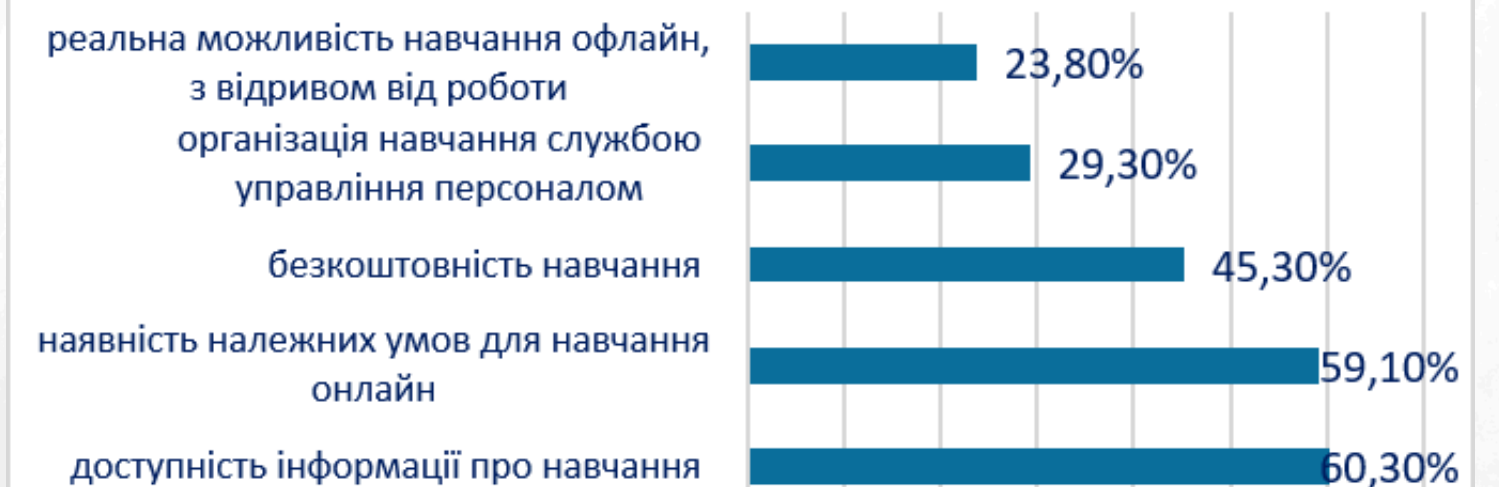
МОТИВАЦІЯ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО НАВЧАННЯ

Результати опитування

"Що мотивує Вас до професійного розвитку?"



Пріоритетний вплив на мотивацію до навчання



НАДС
29/09/2026



ВИБІР ПРОВАЙДЕРА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Результати
опитування

У яких провайдерів Ви проходили підвищення кваліфікації у період 2023–2025 років?



Вища школа
публічного управління

25,1 %



Регіональний центр
підвищення кваліфікації

39,5 %



Заклад вищої освіти

22,9 %



Громадська
організація

4,5 %



Наукова
установа

4 %



Міжнародна /
іноземна організація

3 %



Фізична особа–
підприємець

2,4 %



«Не звертав(ла) на це
уваги»

19,4 %



«Я не проходив(ла)
підвищення кваліфікації
у 2023–2025 роках»

10,1 %



Ранжування респондентами впливу умов, які залежать від провайдерів (від найбільшого до найменшого)



1
Освітні пропозиції
провайдера
(сучасні та необхідні
для роботи)



2
Якість послуг
провайдера
(з особистого досвіду,
досвіду колег)



3
Провайдер залучає
до викладання
фахівців-практиків



4
Авторитетність
провайдера
(статус закладу /
організації, його історія,
відомі випускники,
авторитетні викладачі
(тренери), місце в
рейтингах тощо)



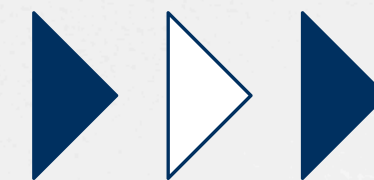
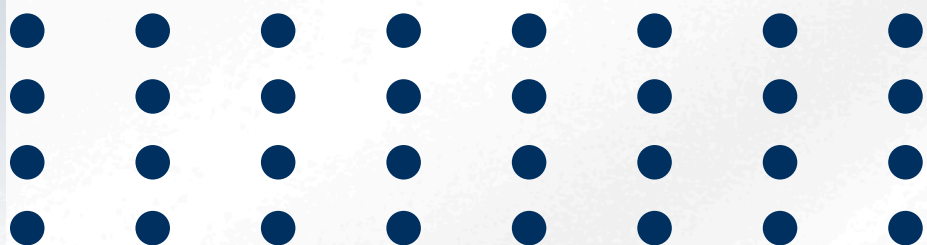
5
Провайдер залучає
іноземних експертів



6
Територіальна
наближеність
провайдера



7
Провайдер пропонує
умови для інклюзивного
навчання





ВИБІР ПРОГРАМ

Результати опитування



«Коли Ви обираєте програму підвищення кваліфікації та навчаєтеся за нею, чи			
Критерії	Відповіді / кількість опитаних		
	«звертаю увагу»	«не звертаю уваги»	«не замислювався (лася)»
Яких очікуваних результатів навчання обіцяє досягти провайдер (конкретні знання, уміння, навички)?	74,30%	10,10%	16,40%
		26,50%	
Що робить викладач (тренер) для досягнення Вами очікуваних результатів навчання (надає інформацію, рекомендації, завдання для розвитку умінь і навичок, ділиться досвідом тощо)?	73,70%	9,50%	16,80%
		26,30%	
Чи є корисною рекомендована література, інші джерела?	70,30%	11,30%	18,40%
		29,70%	
Наскільки Ви змогли досягти очікуваних результатів навчання – повністю, частково, взагалі не досягли (за умови, що Ви відповідально ставилися до навчання)?	76,10%	7,20%	16,70%
		23,90%	
В який спосіб можна надати фідбек та оцінити якісне / неякісне навчання?	57, 3 %	15,20%	27,50%
		42,70%	

Як впливає оцінка власної ресурсності (мовної, цифрової, часової)?	
“Мій рівень володіння іноземною мовою є достатнім для розширення можливостей мого професійного розвитку”	4,40%
“Рівень моєї цифрової грамотності є достатнім для професійного розвитку в сучасних умовах”	22,80%
“На мотивацію впливає час, який я можу виділити на навчання”	20,50%

НАДС

29/09/2026

ІНДИКАТОРИ ЗАДОВОЛЕНOSTІ РЕЗУЛЬТАТАМИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

УЧАСНИКАМ НАВЧАННЯ
БУЛО ЗАПРОПОНОВАНО

за 5-бальною шкалою
Лайкерта (Lickert Scale)



CSAT
(CUSTOMER SATISFACTION SCORE)
показник (індекс) загальної задоволеності
споживачів



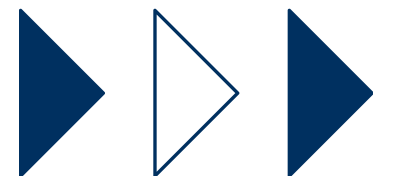
CSI
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX)
комплексний індекс задоволеності
споживачів



оцінити **задоволеність** освітніми послугами з
підвищення кваліфікації, отриманими за останній рік (за
певними параметрами)



визначити **важливість** («вагу») кожного параметра
для оцінки задоволеності



ЯКІ
ПАРАМЕТРИ
ОЦІНЮВАЛИСЯ?



Типові параметри оцінки споживачами	Параметри для оцінювання задоволеності освітніми послугами з підвищення кваліфікації
Якість послуги	Актуальність і практикоорієнтованість програм підвищення кваліфікації, відповідність потребам учасників навчання
Ціна	Вартість освітніх послуг (якщо провайдер пропонує платні послуги)
Місце надання послуги, зручність користування послугою	Зручність отримання освітніх послуг (форма навчання, тривалість, час проведення занять, територіальність)
Компетентність персоналу	Робота викладачів (тренерів) – обізнаність в темі, методи навчання, інструменти онлайн–навчання, стиль комунікації Організаційні питання, які забезпечує провайдер (графік, комунікація з учасниками навчання з оргпитань, приміщення / онлайн–платформа, сертифікати)
Маркетингові заходи	Доступність інформації про освітні послуги, анонси / реклама

Задоволеність підвищенням кваліфікації: загальний показник у 2025 р.



CSAT
(Customer Satisfaction Score)

- показник загальної задоволеності споживачів



Фокусується на позитивних відповідях респондентів (оцінках 4 і 5)



CSAT
за 2025 р.

72 %



Респонденти найбільше задоволені



зручність послуг

76,2 %



робота викладачів

76,1 %



Найменше задоволені



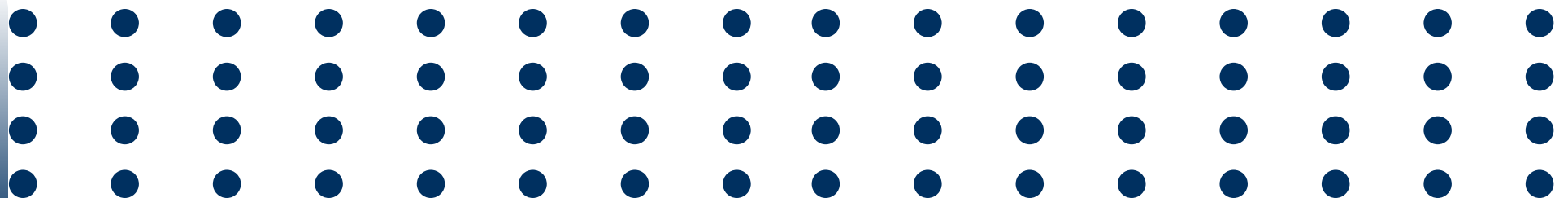
вартість платних послуг

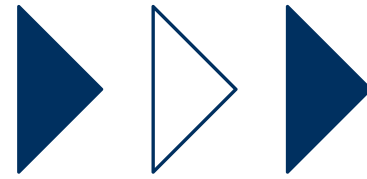
57,3 %

Задоволеність підвищенням кваліфікації: комплексний показник у 2025 р.

**CSI****(Customer Satisfaction Index)** - комплексний індекс задоволеності споживачів

Оцінюються сукупність параметрів і водночас враховується вага кожного з них

**CSI**
за 2025 р.**3,97**
бала
(із 5 балів)**Найбільш важливі / задоволені параметри**зручність
послуг**4,14** / **4,09**
бала баларобота
викладачів**4,12** / **4,08**
бала бала



<i>Параметри оцінки</i>	<i>Рівень задоволеності</i> (оцінки «4» і «5»)		<i>Середня важливість</i> (за 5-бальною)	<i>Середня задоволеність</i> (за 5-бальною)
Актуальність і практикоорієнтованість програм підвищення кваліфікації, відповідність потребам учасників навчання	«4»	26,70%	4,01	3,96
	«5»	46,50%		
Вартість освітніх послуг (якщо провайдер пропонує платні послуги)	«4»	19,10%	3,56	3,57
	«5»	38,20%		
Робота викладачів (тренерів) – обізнаність в темі, методи навчання, інструменти онлайн-навчання, стиль комунікації	«4»	25,20%	4,12	4,06
	«5»	51,70%		
Зручність отримання освітніх послуг (форма навчання, тривалість, час проведення занять, територіальність)	«4»	24,60%	4,14	4,08
	«5»	52,90%		
Організаційні питання, які забезпечує провайдер (графік, комунікація з учасниками навчання з оргпитань, приміщення / онлайн-платформа, сертифікати)	«4»	28%	4,05	4,09
	«5»	46,20%		
Доступність інформації про освітні послуги, анонси / реклама	«4»	26,30%	3,99	4,03
	«5»	46,40%		

ЩО ВАРТО ОПТИМІЗУВАТИ

з урахуванням результатів
моніторингу



Усунення диспропорцій

підвищення залученості до підвищення кваліфікації малоохоплених груп учасників навчання

розширення практики застосування змішаної форми навчання (за можливості, з урахуванням безпекових умов)

вирівнення балансу освітніх пропозицій із загальних / спеціальних програм, а також професійних (сертифікатних) / короткострокових програм



Увага до безбар'єрності

- відстеження особливих освітніх потреб, основних бар'єрів у навчанні
- вивчення попиту на розумні пристосування під час навчання
- включення до внутрішніх моніторингів якості питання щодо особливих освітніх потреб та рівня їх задоволеності
- додаткові ресурси для забезпечення безкоштовного навчання



Ефективне використання інформаційних ресурсів

- обов'язкове розміщення всіх актуальних програм підвищення кваліфікації (як загальних, так і спеціальних) на Порталі управління знаннями
- стандарти «простої мови» для інформаційних повідомлень з питань підвищення кваліфікації
- підвищення інформативності вебсайтів провайдерів (аудит – наповнення – актуалізація)



Навчання для розвитку сучасних компетентностей

- спеціалізовані / поглиблені знання, уміння та навички для розв'язання складних задач і впровадження нових підходів в управлінні, цифрових новацій
- пріоритети навчання для перспективного, стратегічного публічного управління, стійкості
- «профілізація» навчання – за сім'ями посад, hard skills за функціоналом (у фокусі – потреби державних органів, ОМС)
- акцент на вміннях і навичках (у тому числі під час оцінювання)
- широке впровадження іншомовного компоненту



Внутрішня система забезпечення якості підвищення кваліфікації



Підвищення потенціалу викладачів (тренерів)

НАДС

29/09/2026



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!



**Детальний звіт про результати моніторингу
розміщено на вебсайті НАДС**

(розділ «Професійне навчання - Аналітичні матеріали –
Моніторинг якості підвищення кваліфікації»)

