

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 18 березня 2026 р. № 394

ПОРЯДОК
та методологія оцінювання рівня довіри населення
до державних органів, які забезпечують виконання
завдань кримінального провадження

Загальні положення

1. Ці Порядок та методологія визначають процедуру проведення оцінювання рівня довіри населення до органів, які забезпечують виконання завдань кримінального провадження (далі — державні органи).

2. Державними органами для цілей цих Порядку та методології є:

- 1) прокуратура України;
- 2) Національна поліція;
- 3) Держприкордонслужба;
- 4) СБУ;
- 5) Державне бюро розслідувань;
- 6) БЕБ;

7) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері виконання кримінальних покарань;

8) Національне антикорупційне бюро.

3. У цих Порядку та методології терміни вживаються в такому значенні:

1) індикатори оцінювання — кількісні та якісні показники, що використовуються для вимірювання рівня довіри населення до державних органів та їх діяльності;

2) методологія оцінювання — сукупність принципів, методів та інструментів, які використовуються для оцінювання рівня довіри населення до державних органів;

3) оцінювання рівня довіри населення до державних органів — комплекс заходів, які спрямовані на збирання, аналіз та узагальнення інформації щодо думки населення про діяльність таких органів, визначення ефективності їх роботи та ідентифікацію ключових чинників, що визначають рівень довіри населення, та які проводяться відповідно до цих Порядку та методології;

4) рівень довіри — оцінка, яка відображає впевненість населення та/або цільових груп у тому, що державні органи здатні ефективно виконувати свої

функції, визначається за результатами соціологічного дослідження та може виражатися в кількісній (бали та/або відсотки) та/або якісній (причини та характер такої впевненості) формах;

5) суб'єкт оцінювання — незалежна соціологічна служба, яка проводить соціологічне дослідження рівня довіри населення до державних органів відповідно до цих Порядку та методології;

6) цільові групи — категорії населення, визначені за соціально-демографічними, територіальними, професійними ознаками або іншими ознаками чи спільним досвідом взаємодії з державним органом.

4. Метою оцінювання рівня довіри населення до державних органів є підвищення ефективності їх діяльності та покращення комунікації з населенням.

5. Основними завданнями оцінювання рівня довіри населення до державних органів є отримання інформації про:

1) загальний рівень довіри населення до державних органів з урахуванням територіальних, демографічних та соціальних відмінностей та досвіду взаємодії з ними;

2) оцінку ефективності виконання державними органами покладених на них завдань і функцій населенням;

3) відповідність роботи державних органів очікуванням населення;

4) тенденції зміни рівня довіри населення до державних органів та чинників, що на нього впливають.

6. Основними принципами оцінювання рівня довіри населення до державних органів є:

1) об'єктивність;

2) неупередженість;

3) надійність;

4) валідність;

5) системність;

6) анонімність респондентів;

7) доступність результатів для населення.

7. Об'єктом оцінювання є діяльність державних органів та їх взаємодія з населенням та/або цільовими групами.

8. Предметом оцінювання є:

1) рівень довіри населення та/або цільових груп до державних органів і задоволеність їх діяльністю;

2) сприйняття населенням та/або цільовими групами результатів діяльності державних органів та їх відповідності задекларованим цілям, суспільним очікуванням та принципам забезпечення прав і свобод людини і громадянина;

3) думка населення та/або цільових груп щодо ефективності, доступності та прозорості діяльності державних органів, а також проблем їх функціонування, що потребують вирішення.

Організація оцінювання рівня довіри населення до державних органів

9. Оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державних органів проводиться на загальнодержавному рівні не рідше одного разу на рік суб'єктами оцінювання, обраними з урахуванням критеріїв, визначених цими Порядком та методологією.

10. Фінансування проведення оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп здійснюється за кошти державного бюджету відповідно до законодавства у сфері публічних закупівель, міжнародної технічної допомоги або з інших джерел, не заборонених законом.

11. Державні органи є замовниками послуг, які обирають суб'єктів оцінювання за такими критеріями:

1) наявність підтверженого досвіду проведення загальнонаціональних соціологічних досліджень не менше трьох років;

2) відсутність встановлених у судовому порядку фактів недостовірності результатів проведених соціологічних досліджень суб'єктами оцінювання;

3) відсутність конфлікту інтересів між уповноваженими особами суб'єкта оцінювання та уповноваженими особами державних органів, щодо яких проводиться оцінювання.

12. Для забезпечення проведення оцінювання державний орган визначає:

1) тематичні блоки, індикатори оцінювання та перелік дослідницьких питань;

2) строки проведення оцінювання;

3) генеральну сукупність та рівні аналізу, для яких необхідно отримати репрезентативні дані;

4) механізм здійснення контролю за якістю проведення оцінювання на всіх його етапах.

13. Суб'єкт оцінювання:

1) розробляє та погоджує із державним органом програму соціологічного дослідження, яка деталізує методологію та методику оцінювання для конкретного соціологічного дослідження;

2) проводить оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державного органу;

3) узагальнює та аналізує дані, отримані під час оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державного органу;

4) готує та надає аналітичний звіт про результати оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державного органу;

5) здійснює презентацію ключових результатів оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державного органу для представників такого органу;

6) не розголошує третім особам відомості, отримані під час проведення оцінювання рівня довіри населення та/або цільових груп до державного органу, без його згоди;

7) зберігає відповідно до строків, визначених договором, укладеним із державним органом, або законодавством, масиви знеособлених даних та супровідні документи з метою використання для наукових досліджень або аудиту.

14. Програма соціологічного дослідження має відповідати таким вимогам:

1) відповідність методологічним засадам, визначеним у пунктах 15—18 цих Порядку та методології;

2) обґрунтування дизайну соціологічного дослідження, зокрема процедури формування вибірки та методів збирання даних, відповідно до мети та завдань оцінювання;

3) забезпечення отримання статистично надійних та репрезентативних результатів для визначених рівнів аналізу;

4) застосування процедур контролю якості на всіх етапах збирання та обробки даних;

5) дотримання професійних та етичних стандартів соціологічних досліджень;

6) розробляється в межах затвердженого обсягу фінансування та не може містити варіативних процедур чи передбачати додаткових етапів, що призводять до його збільшення.

Методологічні засади оцінювання рівня довіри населення до державних органів

15. Оцінювання рівня довіри населення має ґрунтуватися на комплексному аналізі довіри населення та/або цільових груп до діяльності державного органу за різними вимірами.

16. Вимоги до інструментарію та аналізу.

Під час розроблення запитань необхідно використовувати науково обґрунтовані та валідизовані шкали вимірювання.

Рекомендується розроблення та розрахунок узагальнюючих показників (композитних індексів).

Для забезпечення порівнянності результатів у часі та відстеження динаміки державний орган забезпечує незмінність формулювань ключових запитань у всіх послідовних хвилях оцінювання.

17. Для отримання всебічної картини основне кількісне соціологічне дослідження (опитування) може доповнюватися якісними методами (фокус-групові дискусії, глибинні інтерв'ю) для поглибленого вивчення причин та контексту формування довіри населення та/або цільових груп.

18. У фінальному аналітичному звіті суб'єкт оцінювання зобов'язаний описати методiku дослідження, включаючи:

1) дизайн соціологічного дослідження та процедуру формування вибірки;

2) розмір статистичної похибки (для ймовірнісних вибірок);

3) методи збирання даних;

4) повний текст опитувальника;

5) методiku розрахунку узагальнюючих показників (композитних індексів) (у разі застосування);

б) опис обмежень соціологічного дослідження та їх потенційного впливу на результати.

Реагування на результати оцінювання,
їх оприлюднення та поширення

19. Державний орган, який був замовником послуги, протягом 30 календарних днів з дати отримання фінального звіту про результати оцінювання оприлюднює його на офіційному веб-сайті.

20. Результати оцінювання рівня довіри населення враховуються в поточній діяльності державного органу для прийняття управлінських рішень з метою підвищення рівня довіри населення та ефективності комунікації з ним.
