

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



МАУП

Кафедра публічного адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ:
Директор ІНІМВСН



А.М.Грись

“ 27 ” серпня 2021 р.

Схвалено на засіданні кафедри
Публічного адміністрування
Протокол № 1 від “ 26 ” серпня 2021 р.
Завідувач кафедри



І.А. Семенець-Орлова

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»**

спеціальності: 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня бакалавр

(назва освітнього рівня, ОКР)

освітньої програми: 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва освітньої програми)

Розробник (-и) робочої програми навчальної дисципліни:

Семенець-Орлова І.А., доктор наук з державного управління, професор,
завідувач кафедри публічного адміністрування

Викладач:

Капеліста І.М., кандидат наук з державного управління, доцент кафедри
публічного адміністрування

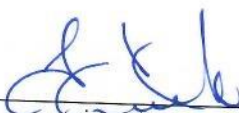
Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри публічного
адміністрування

(протокол № 1 від "26" серпня 2021 р.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту міжнародних
відносин та соціальних наук

(протокол № 1 від "27" серпня 2021 р.)

Завідувач кафедри

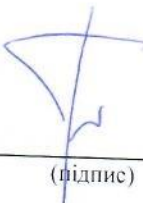

(підпис)

Семенець-Орлова І.А.

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником
освітньої програми 281 Публічне управління та адміністрування)
(назва освітньої програми)

25.08.2021 р.

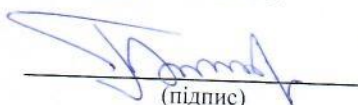
Керівник освітньої програми

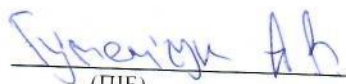

(підпис)

Пивоваров К. В.
(ПІБ)

Робочу програму перевірено

25.08.2021 р.


(підпис)


(ПІБ)

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол №__

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол №__

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол №__

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) _____ (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол №__

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
«Управління якістю публічних послуг»		
Курс	3	3
Семестр	5	5
Обсяг кредитів	4	4
Обсяг годин, в тому числі:	120	120
Аудиторні	50	8
Модульний контроль		
Семестровий контроль		
Самостійна робота	70	112
Форма семестрового контролю	залік	залік

2. Статус дисципліни: вибіркова

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є опанування студентами теоретичними знаннями з питань публічного адміністрування та набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування законів, принципів, методів, технологій та процедур в управлінні суб'єктами публічної сфери; набуття вмінь та формування компетентностей, необхідних для виконання функцій та реалізації повноважень керівника (фахівця) суб'єкта публічного адміністрування, в тому числі для органів державної влади та місцевого самоврядування.

4. Компетентності та програмні результати навчання за дисципліною

В результаті вивчення курсу здобувачі повинні мати:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Здатність бути критичним і самокритичним.

Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

Здатність працювати в команді.

Здатність планувати та управляти часом.

Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

Здатність впроваджувати інноваційні технології.

Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.

Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

5. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

№	Назва змістових модулів, тем	Розподіл годин між видами робіт					Самостійна
		Аудиторна:					
		Лекції	Семінари	Практичні	Ла-	Індивідуа-	
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади дисципліни							
1	Конституційні засади надання публічних послуг в Україні	4	2				5
2	Поняття публічних послуг	4	2				5
3	Соціально-економічна сутність публічних послуг	4	2				10
4	Класифікація публічних послуг	4	2				10
Змістовий модуль 2. Особливості управління якістю публічних послуг							
5	Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг	4	2				10
6	Методика опису послуги	5	2				10
7	Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг	4	2				10
8	Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг	5	2				10
	Всього: 120 годин	34	16				70

Тематичний план для заочної форми навчання

№	Розподіл годин між видами робіт
---	---------------------------------

	Назва змістових модулів, тем	Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Ла-	Індивідуа-	
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади дисципліни							
1	Конституційні засади надання публічних послуг в Україні	1					14
2	Поняття публічних послуг	1	1				14
3	Соціально-економічна сутність публічних послуг						14
4	Класифікація публічних послуг	1					14
Змістовий модуль 2. Особливості управління якістю публічних послуг							
5	Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг	1	1				14
6	Методика опису послуги	1					14
7	Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг						14
8	Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг	1					14
	Всього: 120 годин	6	2				112

6. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади дисципліни

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні

Предмет конституційно-правового регулювання надання публічних послуг в Україні. Відображення надання публічних послуг в Конституції України. Закони України щодо надання публічних послуг. Інші нормативно-правові акти.

Література [3-5; 8; 10-19]

Тема 2. Поняття публічних послуг

Закономірність сучасного розвитку цивілізації. Пріоритет соціальних аспектів, сукупність тенденцій і пропорцій, які формуються в соціальній сфері, визначаючи якість життя людини. Економічна парадигма, концентрація уваги переважно на матеріально-речових аспектах, надаючи їм значення домінанти суспільного розвитку. Надання послуги особі (громадянину) та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг.

Література [1-6; 10-15; 17-19]

Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг

Надання органами державної і муніципальної влади та некомерційними організаціями послуг безкоштовно або на пільгових умовах задля задоволення потреб населення або суспільства в цілому. Використання адміністративних (нормативних) методів і форм планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу. Державні та муніципальні послуги.

Література [9; 16; 19]

Тема 4. Класифікація публічних послуг

Підходи до класифікації послуг. Доступ споживача до публічних послуг має бути забезпечений певним інструментарієм для пошуку і вибору послуги, яка відповідає потребі споживача. Класифікатор послуг як засіб систематизації сфер надання послуг. Основні види публічних послуг.

Література [3; 7; 11; 14; 19; 26]

Змістовий модуль 2. Особливості управління якістю публічних послуг

Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг

Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань. Відсутність достатньої правової бази і традицій мати як обов'язковий результат позитивну оцінку надання послуг громадянам і організаціям. Закон України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012 року.

Література [3-5; 7; 11; 14; 19; 22; 26]

Тема 6. Методика опису послуги

Опис послуги для уніфікації відомостей про державні (управлінські, адміністративні, соціальні та ін.) послуги, тобто послуги, які надаються від імені держави. Специфіка повноважень конкретного державного органу та його апарату, що визначені як у завданнях та функціях, окреслених у положенні про орган, так і у нормативно-правових актах всіх рівнів (які регулюють його діяльність).

Література [8; 10-14; 18; 19; 23]

Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг

Реалізація загальних стандартів державних послуг, які мають спиратися на досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян. Критерії оцінки якості публічних послуг, що мають виходити не тільки зі змісту (характеру) послуг, доцільність запровадження яких має бути відповідним чином доведена. Послуга, що має відповідати конкретній ситуації, а не бути загального характеру.

Література [1; 17; 19; 20]

Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг

Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі, почали запозичуватись державою. Ефективне запозичення є запровадження в органах державної влади стандарту управління якістю (ISO).

7. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	2	2	4	4
Відвідування семінарських занять	1	1	1	4	4
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	10	1	10	4	40
Робота на практичному занятті	-	-	-	-	-
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10	-	-	2	20
Виконання завдань для самостійної роботи	5	1	5	1	5
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	30	-	-	-	-
Разом	-	-	43	-	98
Максимальна кількість балів:					171
171:100=1,71. Студент набрав Х балів; Розрахунок: $X:1,71$ = загальна кількість балів.					-

7.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.

1. Дайте визначення поняттю «публічні послуги»? Якими ознаками вони володіють?
2. Назвіть споживачів публічних послуг?
3. Чи можна визначити адміністративні послуги як частину державних та муніципальних послуг?
4. Які ознаки публічних послуг ви знаєте?
5. Чи є надання адміністративних послуг обов'язком органів публічної адміністрації?
6. Чи можна назвати публічною послугою присвоєння держслужбовцю, посадовій особі місцевого самоврядування чергового рангу або категорії?
7. Які напрямки діяльності органів публічної адміністрації можуть бути визначення як "надання публічних послуг".
8. Яка діяльність органів публічної адміністрації не може бути віднесена до публічних послуг?
9. Назвіть публічні послуги, що надаються органами державної влади в Україні.
10. Якими ознаками володіють соціально-економічні послуги? Взаємозв'язок і взаємозалежність політичної та економічної влади.
11. Чи може бути отримання публічної послуги обов'язком споживача?

12. Чи можуть публічні послуги надаватися юридичній особі?
13. Поняття та ознаки публічних послуг, їх види.
14. Процедура надання публічних послуг.
15. Реєстраційні публічні послуги.
16. Дозвільні публічні послуги.
17. Закон України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012 року № 5203-17.
18. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 11 лютого 2010 року.
19. Наказ Міністерства економіки України “Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг” від 12 липня 2007 року № 219.
20. Постанова Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання адміністративних послуг” від 11 жовтня 2010 року № 915.
21. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р
22. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності” від 21 травня 2009 року № 526.
23. Центри з надання публічних послуг. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.
24. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.
25. У чому різниця між адміністративними, державними та муніципальними послугами?
26. Механізми надання публічних послуг органами влади.
27. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.
28. Формування політики надання якісних публічних послуг.
29. Визначення понять «послуга», «державна послуга», «споживач», «система управління якістю», «стандарт публічної послуги».
30. У чому полягає визначення послуг органів виконавчої влади?
31. Впровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади.
32. Аналіз та вдосконалення системи управління якістю.
33. Фінансування заходів із запровадження системи управління якістю послуг, наявність кола психологічних проблем (відсутність зацікавленості у запровадженні стандарту, негативне сприйняття стандарту як інструменту додаткового навантаження та ускладнення виконання посадових обов'язків).
34. Визначення на законодавчому рівні поняття “державна послуга” та переліку державних послуг.
35. Якісне надання публічних послуг як основний напрям публічного управління та адміністрування в Україні.
36. Основні підходи до розуміння публічних послуг. Предметна сфера публічного адміністрування.
37. Публічні послуги та їх юридична природа.

38. Публічна сфера і публічна політика.
39. Влада як основний засіб надання публічних послуг.
40. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання публічних послуг.
41. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
42. Застосування принципів публічного адміністрування при наданні публічних послуг.
43. Надання публічних послуг як визначальна функція публічного адміністрування.
44. Роль конкуренції в процесі надання публічних послуг.
45. Визначення та структура публічних послуг.
46. Етапи повного циклу надання публічних послуг в публічному управлінні.
47. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
48. Технологія процедури надання публічних послуг.
49. Ієрархія потреб за Маслоу.
50. Сутність і елементи публічних послуг.
51. Характеристика типів публічних послуг.
52. Комунікації керівника для реалізації своєї ролі в інформаційному обміні, процесі надання публічних послуг.
53. Робочий режим праці та відпочинку при роботі з комп'ютером.
54. Ведення діловодства в органах державної виконавчої влади.
55. Правила оформлення службових документів.
56. Визначення фінансових ресурсів для забезпечення запровадження системи управління якістю (навчання, консультаційне супроводження, сертифікаційні роботи), у тому числі шляхом залучення коштів міжнародних фінансових інституцій та програм міжнародної технічної допомоги.
57. Методи та шляхи стимулювання діяльності органів виконавчої влади із впровадження системи управління якістю.
58. Взаємозв'язок і взаємозалежність політичної та економічної влади.
59. Механізми надання публічних послуг органами влади.
60. Принципи публічного адміністрування при наданні публічних послуг.

7.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

Модульний контроль здійснюється у вигляді тестування.

Студентами пропонуються тестові завдання у кількості 25 питань.

Види тестових завдань:

- Із вибором однієї правильної відповіді;
- На встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень;
- Завдання на розпізнавання та відтворення правильної відповіді по пам'яті;
- Завдання на відтворення правильної відповіді (формулювань понять) по пам'яті;
- Завдання відкритого типу, що передбачає розгорнуту відповідь.

Критерії оцінювання:

- виконання тестових завдань – максимум 25 балів.

7.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

Залік

7.5. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю.

1. Професійні обов'язки державного службовця в процесі надання публічних послуг.
2. Конституційні засади надання публічних послуг.
3. Надання публічних послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект.
4. Договір про надання послуг.
5. Види злочинів у сфері службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг.
6. Механізми надання публічних послуг органами влади.
7. Публічні послуги та їх юридична природа.
8. Надання публічних послуг як визначальна функція публічного адміністрування.
9. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.
10. Загальні принципи ефективного надання публічних послуг.
11. Відносини місцевих держадміністрацій з іншими органами влади, місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями при наданні публічних послуг.
12. Принципи та методи надання публічних послуг.
13. Повноваження місцевих рад у сфері надання публічних послуг.
14. Публічне адміністрування: європейський досвід.
15. Міжнародні правові стандарти щодо надання якісних публічних послуг.
16. Надання публічних послуг: європейський досвід.
17. Вплив факторів зовнішнього середовища на якість надання публічних послуг державними управліннями.
18. Центри з надання публічних послуг. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.
19. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.
1. Правила оформлення службових документів.
2. Система управління якістю в органах державної влади.
3. Основні підходи до розуміння публічних послуг. Предметна сфера публічного адміністрування.
4. Публічні послуги та їх юридична природа.
5. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання публічних послуг.

6. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
7. Застосування принципів публічного адміністрування при наданні публічних послуг.
8. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
9. Комунікації керівника для реалізації своєї ролі в інформаційному обміні, процесі надання публічних послуг.
10. Робочий режим праці та відпочинку при роботі з комп'ютером.
11. Ведення діловодства в органах державної виконавчої влади.

7.6. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно	100-90
Дуже добре	82-89
Добре	75-81
Задовільно	69-74
Достатньо	60-68
Незадовільно	0-59

8. Використані джерела:

Основа

1. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис / І.Б. Коліушко, В.Б. Аверьянов, В.П. Тимошук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. - К.: Факт, 2001. - 72 с.
2. Закон України "Про адміністративні послуги" від 6 вересня 2012 року №5203-VI // Відомості Верховної Ради України. - 2013. - № 32. - ст.409.
3. Закон України "Про публічні закупівлі" від 25.12.2015 р. №992-VIII // Відомості Верховної Ради України. - 2016. - № 9. - ст.89.
4. Закон України "Про соціальні послуги" від 19.06.2003 № 966-IV // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 29. - С. 52.
5. Калита П.Я. Загальне управління якістю - шлях до досягнення високого рівня досконалості / П. Я. Калита // www.management.com.ua/qm/qm004.html /
6. Методика підготовки інформації про державні послуги - [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272 /
7. Податковий кодекс України від 02.12. 2010 р. 2755-VI // Відомості Верховної Ради України. - 2011. - №13-14, №15-16, №17, ст.112.
8. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Держстандарту України від 27 січ. 1999 р. № 37. - Б. м., 1999.
9. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг: Наказ М-ва економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. - Б. м., 2007.
10. Про систему заходів щодо усунення причин та умов, які сприяють злочинним проявам і корупції: Указ Президента України від 9 лют. 2004 р. № 175/2004 // Офіц.

вісн. України. - 2004. - № 6. - С. 21.

11. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квіт. 2007 р. № 178-р. // Офіц. вісн. України. - 2007. - № 28. - С. 69.

12. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. №90-р. // Офіц. вісн. України. - 2006. - № 7. - С. 167.

13. Сороко В.М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг в практику діяльності державних службовців / В. М. Сороко // Вісн. держ. служби України. - 2004. - № 3. - С. 11-19.

14. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. - К. : НАДУ, 2008. - 104 с.

15. Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. - К.: Факт, 2005. - 88 с.

16. Уряд для громадян: Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / Пер. з англ. - Л.: Львів. філ. УАДУ, 2000. - 293 с.

17. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні / Г. М. Чміленко// Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-93.

18. Standarts for Serving the American People // Nat. Performance Rev. - 1994. - Sept. - 160 p.

Додаткова

19. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 // Офіц. вісн. України. - 2006. - № 20. - С. 19.

20. Система управління якістю: Вимоги: ДСТУ ISO 9000-2001 від 10 січ. 2001 р. - Б. м., 2001.

21. Система управління якістю: Настанови щодо поліпшення діяльності: ДСТУ ISO 9004-2001 від 27 черв. 2001 р. - Б. м., 2001.

22. Система управління якістю: Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000-2001 від 10 січ. 2001 р. - Б. м., 2001.

23. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. - К.: Знання, КОО, 2003. - 75 с.

24. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. - К.: Вид-во Укр.-фін. ін-ту менеджменту і бізнесу, 1998. - 150 с.