



**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА**  
**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ**  
**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**



**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління якість  
публічних послуг**

**Затверджую**

В.о. завідувача кафедри менеджменту,  
публічного управління та адміністрування  
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.



|  |  |
|--|--|
| Викладач   | СЕМЕНЧУК Тетяна Борисівна<br>Кандидат економічних наук, доцент   |
| Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ          | <a href="#">СЕМЕНЧУК Тетяна Борисівна</a>  |
| E-mail   | semenchuk2021@gmail.com  |
| Факультет, Кафедра                                 | Факультет Управління і технологій<br>Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування<br>м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608<br>телефон: +38097-840-05-80 |
| Консультації                                       | Кожна понеділка з 12.00год до 14.00год за <u>ZOOM</u> посиланням   |
| Офіційна назва освітньої програми                  | Публічне управління та адміністрування в умовах гібридних загроз   |
| Рівень вищої освіти                                | другий (магістерський)   |
| Галузь знань, спеціальність                        | 28 «Публічне управління та адміністрування»<br>281 «Публічне управління та адміністрування»  |
| Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)         | Цикл дисциплін професійної підготовки, вибіркова   |
| Курс/ Семестр викладання                           | 1/2  |
| Обсяг дисципліни                                   | 3 кредитів ECTS /<br>90 загальна кількість годин   |
| Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна | Лекції – 20 години/ 8 годин<br>Практичні заняття – 10 годин/ 4 години  |
| Форма контролю                                     | Залік  |
| Локація та матеріально-технічне забезпечення       | Аудиторія згідно з розкладом.<br>Мультимедійний проектор, мережа Internet.   |
| Мова викладання                                    | Українська   |
| Мета вивчення дисципліни                           | Набуття комплексу теоретичних і прикладних знань у здобувачів системи теоретичних знань та практичних механізмів у сфері управління якістю публічних послуг в Україні        |
| Загальні компетентності                            | ЗК03. Здатність розробляти та управляти проектами.   |
| Спеціальні (фахові)                                | СК02. Здатність організовувати діяльність органів публічного   |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| компетентності                | управління та інших організацій публічної сфери<br>СК05. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними. |
| Програмні результати навчання | Н06. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загально-організаційних структур.  |

### **ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:**

«Управління якістю публічних послуг» - одна з дисциплін, що належить до тих, які створюють основну базу знань, необхідну для ефективної підготовки фахівців в сфері публічного управління та адміністрування, місцевого самоврядування, державної служби, а також в сферах економіки та соціального захисту населення.

Під час ознайомлення з курсом здобувачі мають змогу узагальнення теоретичних засад у сфері надання публічних послуг, визначення суті, законів, принципів і механізмів публічного адміністрування у розвитку суспільства, набуття навичок розроблення та впровадження заходів із забезпечення результативної та ефективної діяльності суб'єктів публічної сфери. Також під час вивчення буде можливість ознайомитись з еволюцією уявлень про сутність публічних послуг, проаналізувати нормативно-правові документи, які регулюють якість їх надання та модернізацію системи публічного управління.

## **ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ**

### **Модуль 1. «Управління якістю публічних послуг»**

#### **Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.**

Одним з основних предметів конституційно-правового регулювання є влада, тобто безпосереднє народовладдя та державна влада як форма політичної організації суспільства.

Конституція України визначає засади прав і свобод людини та громадянина, які фактично встановлюють основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання публічних послуг.

#### **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.

#### **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 адміністративні (нормативні) методи і форми планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу.

#### **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.

#### **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.

#### **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).

#### **Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.**

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

#### **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 є однаковою. 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)..

**Практичні заняття** курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні. Поняття публічних послуг.

Практична робота №2. Соціально-економічна сутність публічних послуг. Класифікація публічних послуг

Практична робота №3. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг.

Практична робота №4. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.

Практична робота №5. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг

#### **Приклади практичних завдань:**

##### **Завдання:**

Розкрийте сутність «Управління якістю державних і муніципальних послуг» (на прикладі

Київської області)». Виконання завдання передбачає наступну логічну структуру викладу інформації (розділи): Загальна характеристика організаційної структури упровадження системи управління якістю (підпорядкування( управління, відділи, служби, тощо)); Характеристика послуг; Політика у сфері управління якістю; Втілення сучасних моделей та технологій щодо управління якістю послуг; Основні проблеми чи ризики в процесі впровадження системи управління якістю. ; Висновки.

**Приклад тестового завдання:**

На які відносини не поширюється дія ЗУ "Про адміністративні послуги"?:

- а) виконання покарань;
- б) набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу;
- в) здійснення державного регулювання ринків фінансових послуг;
- г) усі відповіді правильні.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності доречно заохочувати їх до виконання додаткових видів робіт в певних проектах, і враховувати цю діяльність при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Управління якістю публічних послуг» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

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.
20. Правила оформлення службових документів.
21. Система управління якістю в органах державної влади.

Індивідуальні види робіт не обмежуються і приймаються пропозиції щодо вдосконалення курсу (як лекційної, так і практичної складової).

### ОЦІНЮВАННЯ

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Форми поточного та підсумкового контролю  | Поточний контроль – 100 балів |
| КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ  |                               |
| Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру. |                               |

#### **Відвідування лекцій:**

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бали (до 16 балів).

#### **Практичні заняття:**

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 12 балів за кожне заняття (до 84 балів).

#### **Самостійна робота**

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно [Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#).

| ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS |                               |                       |  |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--|
| Оцінка в балах                        | Оцінка за національною шкалою | Оцінка за шкалою ECTS |  |
|                                       |                               | Оцінка                | Пояснення  |
| 90-100                                | Відмінно («зараховано»)       | A                     | «Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.   |
| 82-89                                 | Добре («зараховано»)          | B                     | «Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками  |
| 75-81                                 |                               | C                     | «Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками |
| 64-74                                 | Задовільно («зараховано»)     | D                     | «Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками   |
| 60-63                                 |                               | E                     | «Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених  |

|       |                                   |    |  |
|-------|-----------------------------------|----|--|
|       |                                   |    | програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки   |
| 35-59 | Незадовільно<br>(«не зараховано») | FX | «Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки |
| 1-34  |                                   | F  | «Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки  |

### ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
  2. Силабус навчальної дисципліни.
  3. Google Classroom: Управління якістю публічних послуг
- Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

### СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2019. 104 с
2. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2018. 124 с
3. Кравченко Т. Процеси забезпечення якості в органах місцевого самоврядування: особливості визначення та оцінювання. 2021.
4. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Методологічні засади забезпечення якісного надання адміністративних послуг. 2018.
6. Канавець М., Лихач Ю., Кукуля А., Бутенко О., Єрченко Ю. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади. Київ: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с. URL: <http://www.center.gov.ua/com-phocagallery-controlpanel/biblioteka>
7. Маматова Т., Бортнік О. Удосконалення місцевого самоврядування в Україні на основі європейської моделі самооцінювання CAF. Аспекти публічного управління, 2020. Том. 8(4). С. 5–15
8. Denhardt R.B., Denhardt J.V. The New Public Service. Serving, not steering. New York: Business Park Driv, 2007. 240 p.

### Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

## **ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ**

### **Щодо академічної доброчесності**

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

[Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій](#)  
[Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій](#)

[Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ](#)

Порушення [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#) є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з [Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ](#). У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до [Кодексу академічної доброчесності ДУІТ](#).

### **Щодо відвідування**

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в онлайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

### **Неформальна освіта**

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «[Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#)».