

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Кафедра публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності
та дорадництва**

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Директор ННІ неперервної освіти і туризму
д.ю.н., професор Іван Гриценко
“5” червня 2023 р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри публічного управління,
менеджменту інноваційної діяльності
та дорадництва
Протокол № 15 від “5” червня 2023 р.
В.о. завідувача кафедри:
д.держ.упр., доцент Сергій Приліпко

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП “Публічне управління та адміністрування”
д.держ.упр., доцент Володимир Олійник

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»

Галузь знань: 28 “Публічне управління та адміністрування”
Спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування”
Освітньо-професійна програма: “Публічне управління та адміністрування”
Освітній ступінь: магістр

Розробник: професор кафедри публічного управління, менеджменту
інноваційної діяльності та дорадництва, доктор наук з державного
управління, доцент Євсюкова Оксана Володимирівна

Київ - 2023

1. Опис навчальної дисципліни

«Управління якістю публічних послуг»

Галузь знань, спеціальність, ОПП, освітній ступінь	
Галузь знань	28 «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність	281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма	281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітній ступінь	магістр
Характеристика навчальної дисципліни	
Вид	Вибіркова
Загальна кількість годин	120
Кількість кредитів ECTS	4
Кількість змістових модулів	-
Курсовий проект (робота)	-
Форма контролю	Екзамен
Показники навчальної дисципліни для заочної форми навчання	
	заочна форма навчання
Рік підготовки	2
Семестр	3
Лекційні заняття	8 год.
Практичні	6 год.
Самостійна робота	106 год.
Індивідуальні завдання	-
Кількість тижневих аудиторних годин	4 год.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю публічних послуг» є професійна підготовка висококваліфікованих, відповідальних кадрів для державного управління та місцевого самоврядування, здатних управляти якістю публічних послуг, творчо, ефективно й результативно виконувати управлінські функції, сприяти інноваційним процесам у суспільстві з метою утвердження соціальної справедливості, демократії, забезпечення прав і свобод людини, сталого розвитку на основі світових та європейських стандартів.

Завдання навчальної дисципліни полягає у формуванні у здобувачів теоретичних знань та набутті практичних навичок у процесі діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування й інших суб'єктів щодо управління якістю публічних послуг.

Програмні результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» здобувач повинен

знати:

- термінологію основних понять курсу «Управління якістю публічних послуг»;
- основи управління якістю та діючі стандарти в системі надання публічних послуг;
- зміст надання якісних публічних послуг;
- суть забезпечення якості надання публічних послуг як пріоритетного напрямку реформування системи публічного управління;
- нормативно-правову базу, яка регулює сферу надання публічних послуг;
- запровадження кращих зарубіжних практик щодо управління якістю надання публічних послуг;
- специфіку впровадження електронного врядування;

вміти:

- аналізувати особливості управління якістю державних та муніципальних послуг;
- орієнтуватися в проблематиці вдосконалення механізму управління якістю державних та муніципальних послуг;
- розуміти необхідність запровадження заходів з підвищення якості державних послуг;
- визначати поняття: «державна послуга», «управлінська послуга», «муніципальна послуга»;
- застосовувати на практиці систему управління якістю публічних послуг;
- постійно підвищувати свій професійний рівень, впроваджувати нові досягнення науки, прогресивні методи управління якістю публічних послуг;
- аналізувати, тлумачити нормативно-правові акти щодо управління якістю публічних послуг;
- характеризувати форми і методи діяльності органів влади;

- приймати виважені рішення на основі актів чинного законодавства, фактичних даних, інтерпретувати та вирішувати завдання плану дій з реалізації політики у сфері управління якістю публічними послугами;
- ідентифікувати особисту професійну готовність управлінців до реалізації завдань в сфері управління публічними послугами;
- напрями, форми та методи забезпечення ефективного функціонування механізму надання державними службовцями і службовцями місцевого самоврядування публічних послуг, здійснювати аналіз їх ефективності;
- застосовувати навички системного критичного мислення;
- виявляти теоретичні й практичні проблеми, протиріччя і невирішені раніше задачі (проблеми) або їх складові, а також дискусійні питання в цій сфері;
- розробляти пропозиції (проекти) щодо визначення стратегічних цілей і завдань розвитку щодо організації управління публічними послугами;
- забезпечувати високий професіоналізм у наукових дискусіях;
- представляти органи влади та презентувати організацію їх діяльності.

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК): здатність діяти соціально відповідально та свідомо;

спеціальні (фахові компетентності) (СК): здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти; здатність організовувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування; здатність забезпечувати належний рівень якості управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність організувати систему е-документообігу в організації; здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

Міждисциплінарні зв'язки. Вивчення дисципліни «Управління якістю публічних послуг» базується на теоретичних знаннях та практичних навичках попередньо вивчених дисциплін за обраною спеціальністю: «Публічна політика та євроінтеграційні процеси», «Публічне управління», «Право в публічному управлінні», «Організація діяльності органів публічної влади», «Державне управління національною безпекою», «Технології стратегування в публічному управлінні», «Електронне урядування та е-демократія», «Публічне адміністрування», «Комунікації в публічному управлінні», «Регіональне управління та місцеве самоврядування».

Згідно з навчальним планом для здобувачів заочної форми навчання на вивчення дисципліни «Управління якістю публічних послуг» відводиться 120 год., у т.ч. на лекції – 8 год., практичні заняття – 6 год., самостійну роботу - 106 год.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади управління якістю публічних послуг.

ТЕМА 1. Сутність управління якістю публічних послуг

Управління якістю публічних послуг: основні поняття і зміст. Теорія публічних послуг. Суб'єкти надання публічних послуг. Якість надання публічних послуг як чинник ефективності державного управління. Система контролю якості публічних послуг. Модель механізму надання якісних публічних послуг. Критерії оцінки якості надання публічних послуг. Стандарти надання публічних послуг.

Питання для самопідготовки за темою 1

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 напрями 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?

ТЕМА 2. Правове забезпечення управління якістю публічних послуг

Конституційні засади надання публічних послуг в Україні. Нормативно-правове регулювання питань надання публічних послуг.

Основні положення [Закону України "Про адміністративні послуги"](#). Вимоги до Центру надання адміністративних послуг та заходи щодо його створення. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Корупційні ризики надання адміністративних послуг. Вдосконалення управлінських процедур, професійна компетентність посадових осіб - необхідна передумова підвищення ефективності адміністративних послуг.

Питання для самопідготовки за темою 2

1. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-17.
2. Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 11 лютого 2010 року»
3. Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг» від 12 липня 2007 року № 219.
4. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг» від 11 жовтня 2010 року № 915.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р.
6. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» від 21 травня 2009 року № 526.
7. Центри з надання публічних послуг. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.
8. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.
9. В чому різниця між адміністративними, державними та муніципальними послугами.
10. Механізми надання публічних послуг органами влади.
11. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.

Змістовий модуль 2. Державна політика та зарубіжний досвід управління якістю публічних послуг.

ТЕМА 3. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.

Виникнення сучасної доктрини надання послуг державою. Базові аспекти доктрини адміністративних послуг. Принципи надання адміністративних послуг. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг. Платні державні послуги. Порядок надання адміністративних послуг. Президентська підтримка «єдиних офісів». Адміністративні послуги і «єдині дозвільні центри». Законопроектні роботи з тематики адміністративних послуг. Шляхи вдосконалення державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Питання для самопідготовки за темою 3

1. Назвіть основні доктринальні аспекти надання адміністративних послуг.
2. Дайте характеристику основних принципів надання адміністративних послуг.
3. Назвіть основні аспекти Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг.

4. Визначте шляхи вдосконалення державної політики у сфері надання адміністративних послуг.
5. Розкрийте поняття інформаційної відкритості та прозорості надання адміністративних послуг?
6. Створення нових робочих місць для вдосконалення системи управління якістю публічних послуг.

ТЕМА 4. Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг.

Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України. Досвід держав-членів ЄС щодо нормативного забезпечення державної реєстрації суб'єктів господарювання. Європейські норми і стандарти надання державних та муніципальних послуг. Шляхи удосконалення надання державних послуг у Європі. Кращі європейські практики унормування процесу надання послуг населенню органами місцевого самоврядування. Функції органів місцевого самоврядування з надання послуг у європейських країнах. Пропозиції щодо законодавчого унормування питань надання муніципальних послуг населенню органами місцевого самоврядування в Україні відповідно до європейських норм і стандартів. Досвід США з надання державних та муніципальних послуг. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Питання для самопідготовки за темою 4

1. Досвід держав-членів ЄС щодо нормативного забезпечення державної реєстрації суб'єктів господарювання.
2. Європейські норми і стандарти надання державних та муніципальних послуг.
3. Функції органів місцевого самоврядування з надання послуг у європейських країнах.
4. Досвід США з надання державних та муніципальних послуг.
5. Зарубіжні практики надання публічних послуг населенню органами влади в Німеччині.
6. Зарубіжні практики надання публічних послуг населенню органами влади у Великій Британії.
7. Зарубіжні практики надання публічних послуг населенню органами Влади у Франції і Польщі.
8. Адміністративні послуги та інтегровані офіси у Канаді.
9. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Структура навчальної дисципліни
«Управління якістю публічних послуг»

Назви тем	усього	у тому числі			
		л	п	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади управління якістю публічних послуг.					
Тема 1. Сутність управління якістю публічних послуг	30	2	-	-	28
Тема 2. Правове забезпечення управління якістю публічних послуг	30	2	2	-	24
Разом	60	4	2		54
Змістовий модуль 2. Державна політика та зарубіжний досвід управління якістю публічних послуг.					
Тема 3. Державна політика у сфері надання публічних послуг	30	2	-		26
Тема 4. Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг	30	2	2	-	28
Разом	60	4	2	-	54
Усього годин	120	8	6	-	106

4. Теми практичних занять

з/п	Назва теми	Кількість годин
		заочна форма
1.	Правове забезпечення управління якістю публічних послуг	2
2.	Державна політика у сфері надання публічних послуг	2
3.	Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг	2
	Разом	6

5. Самостійна робота під керівництвом НПП

№ з/п	Назва теми	годин
		заочна форма
1.	Тема 1. Сутність управління якістю публічних послуг	28
2.	Тема 2. Правове забезпечення управління якістю публічних послуг	24
3.	Тема 3. Державна політика Державна політика у сфері надання публічних послуг	26
4.	Тема 4. Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг	28
	Разом	106

--	--	--

5. Контрольні питання

Перелік питань, які винесені на екзамен з дисципліни
«Управління якістю публічних послуг»

1. Загальні засади організації надання публічних послуг.
2. Сутність поняття «адміністративні послуги».
3. Місце адміністративних послуг у системі публічних послуг.
4. Сфера надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях.
5. Класифікація послуг.
6. Систематизація критеріїв належності послуг до певного виду.
7. Формулювання етапів системного підходу у сфері надання послуг, їх обґрунтування.
8. Стандартизація у сфері надання адміністративних послуг.
9. Практика реформування сфери надання публічних послуг у державах Закавказзя та Ваші пропозиції щодо її адаптування в Україні.
10. Практика реформування сфери надання публічних послуг у країнах Балтії та Ваші пропозиції щодо її адаптування в Україні.
11. Практика реформування сфери надання публічних послуг у країнах Центральної Азії (Казахстан, Киргизстан, Таджикистан, Узбекистан) та Ваші пропозиції щодо її адаптування в Україні.
12. Практика реформування сфери надання публічних послуг у Білорусі й Молдові та Ваші пропозиції щодо її адаптування в Україні.
13. Практика реформування сфери надання публічних послуг у Російській Федерації та Ваші пропозиції щодо її адаптування в Україні.
14. Види та система публічних послуг.
15. Класифікація управлінських послуг: основні підходи та поняття.
16. Типологія управлінських муніципальних послуг.
17. Суб'єкти надання управлінських послуг.
18. Перспективи інституціональної основи надання управлінських муніципальних послуг.
19. Правова основа надання публічних послуг.
20. Вплив невизначеностей на виконання повноважень органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.
21. Прикладні аспекти застосування правил та критеріїв оцінювання результативності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування.
22. Шляхи обмеження негативної складової ризиків і закріплення позитивної в регіональному управлінні (місцевого самоврядування).
23. Процедури управлінських дій посадових осіб місцевого самоврядування стосовно мінімізації ризиків.
24. Механізми управління кон'юнктурою ринку муніципальних послуг на засадах моделювання.

25. Реалізація принципу оптимальності для зміцнення містообслуговуючої сфери.
26. Характеристики оцінки концесійних обмежень в управлінні містообслуговуючою сферою.
27. Реалізація функції мотивації на підприємствах, які надають муніципальні послуги.
28. Засади ресурсного забезпечення розвитку сфери споживання на регіональному рівні.
29. Проблеми організації надання адміністративних послуг з погляду зручності для громадян України.
30. Неприбуткові громадські організації як партнери органів влади у наданні соціальних послуг на місцевому рівні.
31. Відкриті системи управління якістю: сутність і перспективи.
32. Сутність парадигми «сервісна держава».
33. Специфіка муніципальних послуг.
34. Зовнішні та внутрішні суб'єкти муніципальних послуг.
35. Стратегія взаємодоповнення на регіональному рівні: проблеми та перспективи.
36. Перспективи аутсорсингу та бенчмаркінгу при формуванні регіональних систем управління якістю.
37. Партнерство «Відкритий Уряд».
38. Електронне урядування: світовий та вітчизняний досвід.
39. Організація надання адміністративних послуг у Вашому населеному пункті, районі, області.
40. Критерії організаційної досконалості та спроможності надання якісних публічних послуг.
41. Імідж надавача адміністративних послуг.
42. Напрями вдосконалення порядку надання адміністративних послуг.
43. Забезпечення конкуренції як фактор механізму реформування сфери надання адміністративних послуг.
44. Зарубіжний досвід запровадження конкурентних стратегій у сферу надання адміністративних послуг.
45. «Демонополізація» й альтернативні можливості у сфері надання адміністративних послуг.
46. Методи конкурентної боротьби на ринку послуг.
47. Бенчмаркінг як основа розробки конкурентних переваг з урахуванням найкращого досвіду партнерів і конкурентів.
48. Технології запровадження конкуренції у сфері надання адміністративних послуг.
49. Оцінка вибраної конкурентної стратегії.
50. Запровадження системи інформаційної підтримки у сфері надання адміністративних послуг.

6. Методи навчання

Під час викладання курсу передбачено використання методики проблемного навчання, технології дистанційного навчання та модульно-рейтингова системи навчання.

На лекціях зосереджується увага здобувачів вищої освіти на вивченні окремих теоретичних положень та проблемних питань з управління якістю публічних послуг, розглядаються можливі варіанти її удосконалення, з наведенням конкретних прикладів з вітчизняної та зарубіжної практики. Надаються практичні рекомендації щодо організаційної надання публічних послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування та громадських об'єднаннях. Лекційний матеріал подається у формі тестових слайдів, схем, таблиць, графіків, відеофайлів, онлайн-курсів, тренінгів.

Формування вмінь здобувачів вищої освіти за визначеними темами практичних занять відбувається у формі: колективної роботи над ситуаційним завданням; презентації результатів індивідуальної та групової роботи, дискусії, дебатів, круглого столу; публічного виступу; виконання тестових завдань під час проміжної атестації.

Самостійна полягає у самостійному опрацюванні здобувачами вищої освіти визначених тем у програмі, нормативно-правової бази, навчально-методичної, наукової літератури та інших джерел інформації дисципліни та передбачає надання відповідей на запитання для самоконтролю. Під час самостійної роботи здобувач вищої освіти працює над вивченням якості надання публічних послуг, здійснює підготовку публічного виступу та презентаційних матеріалів.

7. Форми контролю

1. Поточний контроль знань здобувачів вищої освіти заочної форми навчання з дисципліни «Управління якістю публічних послуг» проводиться у формах:

- 1) усне опитування на практичних заняттях;
 - 2) виконання поточних контрольних робіт;
 - 3) захист індивідуального завдання;
 - 4) блиц-опитування.
2. Контроль засвоєння матеріалу за тестовими технологіями.
3. Підсумковий семестровий контроль у формі:
- письмового іспиту - для *заочної форми навчання* Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління якістю публічних послуг» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Тема 1 (поточне опитування та тестування)	Тема 2 (підсумкова оцінка за ІНДЗ)	ІЗ	Іспит	Всього
40 балів	20 балів	10 балів	30 балів	100 балів

Оцінка рівня отриманих теоретичних знань та практичних навичок за шкалою університету здійснюється на основі системи контролю знань і передбачає стимулювання систематичної, ритмічної самостійної роботи здобувачів вищої освіти ступеня магістр, підвищення об'єктивності оцінки їхніх знань, визначення їх рейтингу, запровадження здорової конкуренції між ними у навчанні та розвитку творчих здібностей.

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Оцінювання здобувачів вищої освіти відбувається згідно Положення про екзамени та заліки у Національному університеті біоресурсів і природокористування України, затвердженого Вченою радою НУБіП України 27.12.2019 року, протокол № 5. Після проведення проміжних атестацій із змістових модулів і визначення їх рейтингових оцінок визначається рейтинг здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{НР}$ (не більше 70 балів) за формулою:

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (Y^{(1)ЗМ} \cdot K^{(1)ЗМ} + \dots + K^{(n)ЗМ} \cdot K^{(n)ЗМ})}{K_{ДИС}}, \quad (1)$$

Де $Y^{(1)ЗМ}, \dots, Y^{(n)ЗМ}$ - рейтингові оцінки із змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n - кількість змістових модулів;

$K^{(1)ЗМ}, \dots, K^{(n)ЗМ}$ - кількість кредитів Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (ЄКТС) (або годин), передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{ДИС} = K^{(1)ЗМ} + \dots + K^{(n)ЗМ}$ - кількість кредитів ЄКТС (або годин), передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі. Максимальний рейтинг здобувача з навчальної роботи за двома змістовими модулями з дисципліни "Управління якістю публічних послуг" може складати:

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (100 \cdot 2 + 100 \cdot 2)}{4} = 70 \text{ балів} \quad (2)$$

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $Y_{ДИС}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (здобувача) з навчальної роботи $R_{НР}$ (до 70 балів): $Y_{ДИС} = R_{НР} + Y_{АТ}$.

Рейтинг здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни у балах переводиться у національні оцінки згідно з таблиці 1.

Співвідношення між рейтингом здобувача вищої освіти і національними оцінками

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Оцінка "Відмінно" виставляється здобувачу вищої освіти, який систематично працював протягом семестру, показав під час екзамену різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань.

Оцінка "Добре" виставляється здобувачу вищої освіти, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності.

Оцінка "Задовільно" виставляється здобувачу вищої освіти, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та наступної роботи за професією, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, допустив окремі похибки у відповідях на іспиті і при виконанні іспитових завдань, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених похибок під керівництвом науково-педагогічного працівника.

Оцінка "Незадовільно" виставляється здобувачу вищої освіти, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача використати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.

Розподіл балів при рейтинговій системі оцінювання з навчальної дисципліни
«Управління якістю публічних послуг»

	Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2		
	Т 1	Т 2	ПМК	Т 3	Т 4	ПМК
Практичні заняття:						
- колективна робота над ситуаційним завданням;		40			40	
- презентація;						
- публічний виступ						
Самостійна робота:						
- самостійне опрацювання тем;	10	10		20	20	
- підготовка публічного виступу та презентаційних матеріалів						
Кількість балів за видами робіт і ПМК	10	50	40	20	60	40
Кількість балів за змістовий модуль	100			100		
КНР (навчальна робота)				70		
К АТ (семестровий екзамен)				30		
К ДИС (загальний рейтинг)				100		

9. Методичне забезпечення

Навчально-методичний комплекс включає робочу програму, курс лекцій, презентаційні матеріали, завдання для виконання практичних робіт, питання для самопідготовки, комплект тестових завдань для проведення поточного модульного контролю, комплект екзаменаційних білетів, електронний курс.

10. Рекомендована література

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П.Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
2. Адміністративні послуги – нова якість держави [Електронний ресурс] // Ukrainian Center for Independent Political Research.mth! – Режим доступу: <http://www.ucipr.kiev.ua>

3. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади: монографія / А.О.Чемерис, М.Д.Лесечко, А.В.Ліпенцев та ін.; за заг. ред. А.О.Чемериса. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
4. Бресін С. Практика бенчмаркінгу / С.Бресін // Зарубіжні маркетингові дослідження. – 2004. – № 1. – С.7-9.
5. Гриценко О.І. Контроль та оцінювання управлінської діяльності: опор. конспект лекцій О.І.Гриценко. – К.: НАДУ, 2009. – 108 с.
6. Державне управління та державна служба: словник-довідник / уклад. О.Ю.Оболенський. – К.: КНЕУ, 2005. – 480 с.
7. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Нац. Акад. держ. Упр. при Президентові України; наук.-ред. Колегія: Ю.В.Ковбасюк (голова) та ін. – К.: НАДУ, 2011.
8. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг: навч.-метод. матеріали / О.І.Васильєва, Н.В.Васильєва, О.С.Ігнатенко та ін. – К.: НАДУ, 20012. – 56 с.
9. Ігнатенко О.С. Основи адміністрування в місцевому самоврядуванні в Україні: монографія / О.С.Ігнатенко, Р.М.Плющ. – Херсон: Вид-во ВАТ «Херсон. Міська друк.», 2005. – 84 с.
10. Коліушко І.Б. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України / І.Б.Коліушко, В.П.Тимощук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
11. Коліушко І. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / І.Коліушко, В.Тимощук // Центр політико-правових реформ, Фонд Демократичні ініціативи. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2009. – 196 с.
12. Конституція України: прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
13. Куйбіда В.С. Організаційно-функціональні принципи і методи діяльності органів місцевого самоврядування / В.С.Куйбіда. – К.: МАУП, 2003. – 571 с.
14. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. / О.Б.Моргулець. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. – 384 с.
15. Надання адміністративних послуг: навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А.В.Ліпенцев. – К.: [б. в.], 2013. – 224 с.
16. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук / Асоціація міст України. – К.: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.
17. Ніколаєнко К.В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг / К.В.Ніколаєнко // Держава і право: зб. наук. пр. – 2010. – Вип. 47. – С. 269-274.
18. Ніколаєнко К.В. Сутність та ознаки адміністративних послуг / К.В.Ніколаєнко // Держава і право. – 2010. – Вип. 43. – С. 269-276.

19. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні: навч.-посіб. / авт. кол.: Г.А.Борщ, Н.В.Васильєва, О.І.Васильєва та ін.; за заг. ред. О.І.Васильєвої, О.С.Ігнатенка. – К.: НАДУ, 2014. – 444 с.
20. Прудіус Л.В. Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід: наук. розробка / Л.В.Прудіус. – К.: НАДУ, 2010. – 40 с.
21. Соловійова О.М. Види адміністративних послуг / О.М.Соловійова // Право та управління. – 2011. – № 1. – С.423-431.
22. Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг / В.П.Тимощук, А.В.Кірмач. – К.: Факт, 2005. – 88 с.
23. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню: метод. рек. / Б.Г.Савченко, К.І.Мельникова, Ю.В.Боковікова та ін.; за заг. ред. Б.Г.Савченка. – К.: НАДУ, 2009. – 28 с.
24. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. / І.І.Бригілевич, С.І.Ванько, В.А.Загайний та ін.; за заг. ред. В.П.Тимощука. – Вид. 2-ге, допов. І доопрац. – К.: СПД Москаленко О.П., 2011. – 432 с.
25. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до влади: монографія / Ю.О.Куц, С.В.Краснопьорова, О.К.Чаплигін та ін.; за заг. ред. Ю.О.Куца, С.В.Краснопьорової. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2006. – 192 с.

Інтернет-ресурси

1. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> Закон України «Про інформацію».
2. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16> Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки».
3. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15> Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг».
4. <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/852-15> Закон України «Про електронний цифровий підпис».
5. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80> Закон України «Про звернення громадян».
6. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> Закон України «Про захист персональних даних».
7. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> Закон України «Про доступ до публічної інформації».
8. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80> Закон України «Про Національну програму інформатизації»
9. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/n0004100-10> Програма економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава».

10. <http://www.president.gov.ua/documents/7417.html> Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».
11. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80> Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року №614-р «Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року».
12. www.kmu.gov.ua Деякі питання надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2010 № 915.
13. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/187/2013> Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» : Указ Президента України від 12.03.2012 № 187.
14. www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pubupr/2011-1/doc/1/04.pdf Гончарук Н., Прокопенко Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук, Л. Прокопенко // Публічне управління.
15. www.anrb.ru/isei/cf2006/d897.htm Кузнецова Ю. Повышение качества и эффективности бюджетных услуг: обобщение опыта зарубежных стран / Ю. Кузнецова.
16. www.europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm Single market for services (White Paper on Services of General Interest, “Services”. Directive)
17. www.new.hse.ru/sites/infospace/podrazd/facul_pravo/kaf_sviop/DocLib Нестеров А. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А. Нестеров
18. www.adm.gov.te.ua Калита Т. Система управління якістю, що відповідає вимогам стандарту ISO 9001, в органах державної влади <http://rusref.nm.ru/indexpub65.htm> Опис та витяги ЦППР за документом “Citizen-Centre Service: Responding To The Needs Of Canadians”.
19. <http://www.ucipr.kiev.ua/> Винников, О. Реформи системи адміністративних послуг – бути! [Електронний ресурс] / О. Винников // Пріоритети. – 2006. – № 3 (29).
20. <http://www.minjust.gov.ua/0/4628> Загоруля, О. Законодавче регулювання питання надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [Електронний ресурс] / О. Загоруля, Н. Темненко // Міністерство юстиції України. Коментарі фахівців. – 2005.
21. <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2011-4/doc/5/12.pdf> Даньшина Ю. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг / Ю. Даньшина // Теорія та практика державного управління. – 2011. - № 35. – С. 1-9 [Електронний ресурс].