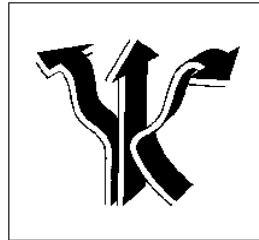


**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

ДИСЦИПЛІНИ

**«Управління якістю публічних послуг»
(для бакалаврів)**

КИЇВ – 2016

Підготовлено доцентом кафедри публічного адміністрування
Яровим Т.С.

Затверджено на засіданні кафедри публічного адміністрування
(протокол № 2 від 1 вересня 2016 р.)

Схвалено Вченою радою Українсько-Азербайджанського Інституту соціальних
наук і самоврядування Г.А. Алієва (протокол № 2 від 6 жовтня 2016 р.)

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план,
зміст дисципліни «Управління якістю публічних послуг», теми рефератів,
питання для самоконтролю, список літератури.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Реалізація стратегічного курсу на європейську інтеграцію вимагає від України впровадження в державне управління принципів міжнародного менеджменту якості для забезпечення ефективності державного управління та якості надання адміністративних послуг, що зумовлено незадоволеністю населення низьким рівнем життя та неякісними послугами і, як наслідок, недостатньою конкурентоспроможністю України серед міжнародної спільноти.

Водночас, створення умов для досягнення європейського рівня життя вимагає концентрації зусиль владних інститутів, громадських об'єднань на пріоритетних напрямках реформування державного управління, серед яких чільне місце відведено становленню прозорої і етичної державної служби шляхом запровадження і забезпечення дотримання адміністративних стандартів, зокрема стандартів публічних (державних та муніципальних) послуг. Розробка технології функціонування владних інститутів на основі концепції послуги суспільству, людині, громадянину потребує відповідного законодавчого визначення та підготовки низки правових актів, які б закріплювали в межах компетенції кожного органу публічної влади перелік, порядок та регламенти надання цих послуг.

Навчальна дисципліна «Управління якістю публічних послуг» є складовою циклу професійно-практичної підготовки студентів першого (бакалаврського) освітнього рівня спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

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.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є процес досягнення національних цілей та інтересів шляхом діяльності суб'єктів публічної сфери, у тому числі законодавчих, виконавчих і судових органів та органів місцевого самоврядування.

Основні завдання вивчення дисципліни «Управління якістю публічних послуг»:

- узагальнення теоретичних засад у сфері надання публічних послуг;
- визначення суті, законів, принципів і механізмів публічного адміністрування у розвитку суспільства;
- опанування основами методології, технологіями та процедурами публічного адміністрування об'єктів публічної сфери;

- оволодіння методами формування, моніторингу та контролю управлінських на рівні суб'єктів публічної сфери, з позицій загальноцивілізаційних цінностей, світового досвіду та осмислення наукових здобутків;
- набуття навичок розроблення та впровадження заходів із забезпечення результативної та ефективної діяльності суб'єктів публічної сфери.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:**

- предметну сферу і методологічну основу публічного адміністрування;
- перспективні наукові напрями розвитку публічного адміністрування;
- технології та процедури формування цілей публічного адміністрування;
- закони, принципи та механізми публічного адміністрування;
- засади, механізми, органи, методи та стилі публічного адміністрування;
- основні засади публічного адміністрування в соціальній та економічній сферах;
- особливості публічного адміністрування в добровільних об'єднаннях;
- особливості відповідальності суб'єктів публічного адміністрування за правопорушення у цій сфері.

вміти:

- підготувати нормативну документацію (накази, розпорядження тощо), пропозиції, рекомендації (проекти) для суб'єкта публічного адміністрування щодо визначення стратегічних цілей, завдань та етапів управлінських рішень на основі результатів системного аналізу суспільно-політичного та соціально-економічного стану розвитку сфери управління (об'єкта управління), застосовуючи методики визначення певних показників;
- визначати технологію управління суб'єктом публічної сфери, що є раціональною за ознаками досягнення мети діяльності та ресурсами, що використовуються, з урахуванням особливостей цього суб'єкта; виробити процедури та основний зміст кожного етапу вироблення та впровадження управлінського рішення з визначенням термінів, виконавців і вартості;
- уживати заходи із впровадження сучасних форм і методів діяльності суб'єкта публічної сфери, його структурного підрозділу, оптимізації його функціональної та організаційної структури, виходячи зі змісту сучасних управлінських технологій;
- застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності надання публічних послуг в умовах соціально-економічних змін.

Міждисциплінарні зв'язки: дана дисципліна базується на знаннях з професійно-орієнтованих дисциплін «Соціологія», «Основи економічної теорії», «Мікроекономіка», «Макроекономіка», «Менеджмент», «Стратегічний менеджмент», «Організаційна поведінка», «Правознавство», «Державне та регіональне управління», «Адміністративний менеджмент», «Управління персоналом».

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»**

№ з/п	Назва теми
-------	------------

Тема 1	Конституційні засади надання публічних послуг в Україні
Тема 2	Поняття публічних послуг.
Тема 3	Соціально-економічна сутність публічних послуг.
Тема 4	Класифікація публічних послуг.
Тема 5	Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг.
Тема 6	Методика опису послуги.
Тема 7	Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг
Тема 8	Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг.
Разом годин: 120	

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «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.

Література: [1; 2; 3]

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: [3 – 8; 9 – 14; 2]

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.

Література: [15; 16]

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.

Література: [18; 17]

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.

Література: [18; 19]

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: [19; 20; 21]

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.

Література: [14; 22]

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).

Література: [23 – 31]

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

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 управлінцями.
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.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

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. Закону 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. В 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. В 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.

ТЕМИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

1. Якісне надання публічних послуг як основний напрям публічного управління та адміністрування в Україні.
2. Основні підходи до розуміння публічних послуг. Предметна сфера публічного адміністрування.
3. Публічні послуги та їх юридична природа.
4. Публічна сфера і публічна політика.
5. Влада як основний засіб надання публічних послуг.
6. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання публічних послуг.
7. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
8. Застосування принципів публічного адміністрування при наданні публічних послуг.
9. Надання публічних послуг як визначальна функція публічного адміністрування.
10. Роль конкуренції в процесі надання публічних послуг.
11. Визначення та структура публічних послуг.
12. Етапи повного циклу надання публічних послуг в публічному управлінні.
13. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
14. Технологія процедури надання публічних послуг.
15. Ієрархія потреб за Маслоу.

16. Сутність і елементи публічних послуг.
17. Характеристика типів публічних послуг.
18. Комунікації керівника для реалізації своєї ролі в інформаційному обміні, процесі надання публічних послуг.
19. Робочий режим праці та відпочинку при роботі з комп'ютером.
20. Ведення діловодства в органах державної виконавчої влади.
21. Правила оформлення службових документів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р.: із змінами, внесеними Законом України від 8 груд. 2004 року № 2222-IV: Офіц. вид. - К.: Мін'юст, 2006. - 124 с.
2. Сороко В.М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг в практику діяльності державних службовців // Вісн. держ. служби України. - 2004. - № 3. - С. 11-19.
3. Менеджмент в сфері услуг: Сб. ст. / Под ред. В.Ф.Уколова. - М.: Луч, 1995. - 347 с.
4. Державний класифікатор України. Класифікатор відходів ДК 005-96: Наказ Держстандарту України від 29 лют. 1996 р. № 89. - Б. м., 1996.
5. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Держстандарту України від 27 січ. 1999 р. № 37. - Б. м., 1999.
6. Закон України про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти // Офіц. вісн. України. - 2000. - № 13. - С. 1.
7. Державний класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності ДК 012-97: Наказ Держстандарту України від 2 черв. 1997 р. № 324. - Б. м., 1997.
8. Про закупівлю товарів, робіт і послуг для державних потреб: Указ Президента України від 1 черв. 1999 р. № 595/99 // Офіц. вісн. України. - 1999. - № 22. - С. 54.
9. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 29. - С. 52.
10. Закон України про оподаткування прибутку підприємств (в редакції Закону України № 283/97-ВР від 22.05.97) // Відом. Верховної Ради України. - 1995. - № 4. - С. 28.
11. Про затвердження Порядку визначення структури ознаки неприбуткових установ (організацій): Наказ Держ. податков. адміністрації України від 3 лип. 2000 р. № 355. - Б. м., 2000.
12. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис / І.Б. Коліушко, В.Б. Аверьянов, В.П. Тимощук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. - К.: Факт, 2001. - 72 с.

13. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. - К.: Факт, 2005. - 88 с.
14. 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.
15. 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.
16. Макаренко И.П. Макроэкономика: модели и цифры (на примере экономики Украины). - К.: Ин-т эволюцион. экономики, 2002. - 142 с.
17. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні // Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-93.
18. Standarts for Serving the American People // Nat. Performance Rev. - 1994. - Sept. - 160 p.
19. 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.
20. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ М-ва економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. - Б. м., 2007.
21. Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272
22. Уряд для громадян: Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / Пер. з англ. - Л.: Львів. філ. УАДУ, 2000. - 293 с.
23. Калита П.Я. Загальне управління якістю - шлях до досягнення високого рівня досконалості // www.management.com.ua/qm/qm004.html

Додаткова

24. Смирнов Э.А. Стандарты качества в управленческой деятельности // Экономика и жизнь // www.cfin.ru/management/iso9000/quality_standard.shtml
25. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. - К.: Вид-во Укр.-фін. ін-ту менеджменту і бізнесу, 1998. - 150 с.
26. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Знання, КОО, 2003. - 75 с.
27. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ISO 9000:2000. - СПб: Питер, 2004. - 127 с.
28. Система управління якістю: Основні положення та словник: ДСТУ ІСО 9000-2001 від 10 січ. 2001 р. - Б. м., 2001.
29. Система управління якістю: Вимоги: ДСТУ ІСО 9000-2001 від 10 січ. 2001 р. - Б. м., 2001.
30. Система управління якістю: Настанови щодо поліпшення діяльності: ДСТУ ІСО 9004-2001 від 27 черв. 2001 р. - Б. м., 2001.

31. 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.