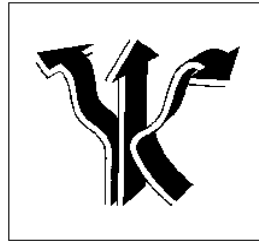


**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



**МАУП**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
З ДИСЦИПЛІНИ  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»  
(для бакалаврів)**

**КИЇВ – 2016**

Підготовлено доцентом кафедри публічного адміністрування  
*Яровим Т.С.*

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.)

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план,  
зміст дисципліни «Управління якістю публічних послуг», запитання та завдання,  
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 прозорості 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».

**Засоби контролю знань студентів з дисципліни:**

- *поточний контроль* студентів проводиться з метою перевірки засвоєння ними основних положень лекційного матеріалу. Він здійснюється на семінарських заняттях, шляхом опитування (письмового та усного), тестування, прослуховуванням доповідей та рефератів студентів, оцінки якості відповідей на

контрольні запитання та індивідуальні та творчі завдання;

- *підсумковий (модульний) контроль* – здійснюється за рахунок аналізу результатів модульних контролів студентів за темами навчальної дисципліни. Підсумкова оцінка розраховується як сумарний бал успішності кожного студента за заліковими модулями навчальної дисципліни та під час проведення заліку за означеним у навчальній програмі переліком питань;

- *підсумково-модульний контроль за дисципліну* здійснюється з урахуванням середньозваженого усіх оцінок за залікові модулі. Підсумково-модульна оцінка може перескладатися з метою її підвищення в період проведення тижнів академічного контролю за означеними у навчальній програмі переліком питань.

**ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**  
**з дисципліни «Управління якістю публічних послуг»**

Самостійна робота студентів є основною формою оволодіння знаннями у вільний від аудиторних занять час.

До самостійної роботи належать такі види робіт, які студенти виконують під час підготовки до всіх аудиторних занять, у процесі підготовки індивідуальних завдань, навчально-пошукової або науково-дослідної діяльності. Це не залежить від того, здійснюється робота за умов консультування викладачем, або без його участі; поза розкладом, або за розкладом, що регламентує самостійну підготовку.

З дисципліни «Управління якістю публічних послуг» рекомендуються такі види самостійної роботи:

- самостійне вивчення й поглиблене опрацювання певних тем дисципліни та окремих питань;
- вивчення матеріалу лекцій за конспектами, підручниками і спеціальною літературою;
- підготовка до семінарських занять за допомогою статей з наукових періодичних журналів та авторефератів дисертацій;
- виконання індивідуальних завдань;
- виконання творчих завдань;
- підготовка до контрольних робіт та модульного тестування;
- написання рефератів;
- підготовка доповідей на студентські наукові конференції.

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

<b>№ з/п</b>	<b>Назва теми</b>
<b>Тема 1</b>	Конституційні засади надання публічних послуг в Україні
<b>Тема 2</b>	Поняття публічних послуг.
<b>Тема 3</b>	Соціально-економічна сутність публічних послуг.
<b>Тема 4</b>	Класифікація публічних послуг.
<b>Тема 5</b>	Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг.
<b>Тема 6</b>	Методика опису послуги.
<b>Тема 7</b>	Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг
<b>Тема 8</b>	Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг.
<b>Разом годин: 120</b>	

**Теми доповідей та рефератів  
з дисципліни «Управління якістю публічних послуг»**

**ТЕМА 1.  
Конституційні засади надання публічних послуг в Україні**

Теми доповідей:

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.

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.

**Література:** [1; 2; 3]

**ТЕМА 2.**

**Поняття публічних послуг.**

Теми доповідей:

1. Влада як основний засіб надання публічних послуг.
2. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання публічних послуг.
3. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
4. Застосування принципів публічного адміністрування при наданні публічних послуг.

Теми рефератів:

1. Види злочинів у сфері службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг.
2. Механізми надання публічних послуг органами влади.
3. Публічні послуги та їх юридична природа.
4. Надання публічних послуг як визначальна функція публічного адміністрування.

**Література:** [3 – 8; 9 – 14; 2]



### **ТЕМА 3.**

#### **Соціально-економічна сутність публічних послуг.**

##### Теми доповідей:

1. Якими ознаками володіють соціально-економічні послуги. Взаємозв'язок і взаємозалежність політичної та економічної влади.
2. Надання публічних послуг як визначальна функція публічного адміністрування.
3. Роль конкуренції в процесі надання публічних послуг.
4. Визначення та структура публічних послуг.

##### Теми рефератів:

1. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.
2. Загальні принципи ефективного надання публічних послуг.
3. Відносини місцевих держадміністрацій з іншими органами влади, місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями при наданні публічних послуг.

**Література:** [15; 16]

### **ТЕМА 4.**

#### **Класифікація публічних послуг.**

##### Теми доповідей:

1. Етапи повного циклу надання публічних послуг в публічному управлінні.
2. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
3. Технологія процедури надання публічних послуг.
4. Ієрархія потреб за Маслоу.
5. Сутність і елементи публічних послуг.

##### Теми рефератів:

1. Повноваження місцевих рад у сфері надання публічних послуг.
2. Публічне адміністрування: європейський досвід.
3. Міжнародні правові стандарти щодо надання якісних публічних послуг.

**Література:** [17; 18]

## **ТЕМА 5.**

### **Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг.**

#### Теми доповідей:

1. Характеристика типів публічних послуг.
2. Комунікації керівника для реалізації своєї ролі в інформаційному обміні, процесі надання публічних послуг.
3. Робочий режим праці та відпочинку при роботі з комп'ютером.
4. Ведення діловодства в органах державної виконавчої влади.

#### Теми рефератів:

1. Вплив факторів зовнішнього середовища на якість надання публічних послуг державними управліннями.
2. Центри з надання публічних послуг. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.
3. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.

**Література:** [18; 19]

## **ТЕМА 6.**

### **Методика опису послуги.**

#### Теми доповідей:

1. Механізми надання публічних послуг органами влади.
2. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.
3. Поняття, ознаки та класифікація публічних послуг.

#### Теми рефератів:

1. Відносини місцевих держадміністрацій з іншими органами влади, місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями при наданні публічних послуг.
2. Сутність і елементи публічних послуг.
3. Характеристика типів публічних послуг.

**Література:** [14; 22]

**ТЕМА 7.**  
**Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг**

Теми доповідей:

1. Процедура надання публічних послуг.
2. Реєстраційні публічні послуги.
3. Дозвільні публічні послуги.
4. Поняття та ознаки публічних послуг, їх види.

Теми рефератів:

1. Центри з надання публічних послуг. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.
2. Система договорів про надання публічних послуг в публічному адмініструванні України.
3. Публічне адміністрування: європейський досвід.
4. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.

**Література:** [14; 22]

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

Теми доповідей:

1. Назвіть публічні послуги, що надаються органами державної влади в Україні.
2. Формування політики надання якісних публічних послуг.
3. Правила оформлення службових документів.

Теми рефератів:

1. Система управління якістю в органах державної влади.
2. Надання публічних послуг: європейський досвід.
3. Принципи та методи надання публічних послуг.

**Література:** [23 – 31]

**Методичні вказівки до написання рефератів**

## з дисципліни «Управління якістю публічних послуг»

Обираючи тему реферату, студент на власний розсуд опрацьовує *одну* або *три* із запропонованих у переліку тем (з різних навчальних модулів). Варто обирати так, щоб вона викликала інтерес або була пов'язана з практичною діяльністю студента, а також сприяла максимальному застосуванню знань та набуттю практичного досвіду. Одна тема обирається в разі великого обсягу знайденого матеріалу, три теми – в разі невеликих обсягів матеріалів на кожен окрему тему.

При підготовці реферату студент повинен ознайомитись з навчальними посібниками, переліченими в списку літератури, а також самостійно зайнятися пошуком літератури з відповідного питання. Необхідно знайти глави чи розділи, які містять матеріал щодо конкретного питання та ретельно вивчити (прочитати, зрозуміти, законспектувати) його.

У рефераті потрібно концентровано викласти основний зміст відповідей на поставлені питання. По кожному питанню необхідно зробити стислий висновок. Відповіді на питання повинні бути досить повними, самостійними, відображати рівень загальної культури та спеціальних знань студентів.

*Обсяг реферату* – 15-20 сторінок друкованого тексту. На початку роботи потрібно вказати тему реферату, викласти зміст реферату, який відбиватиме структуру роботи (чіткий порядок побудови тексту, зв'язок між окремими частинами). *Структура реферату* має бути такою: титульний лист (назва навчального закладу, інститут; кафедра, дисципліна, з якої виконується реферат; тема; прізвище, ім'я та по-батькові студента, який виконав реферат; прізвище, ім'я та по-батькові викладача, який має перевірити реферат; місто та рік виконання роботи); план роботи; вступ (де викладена актуальність та основні положення обраної теми, об'єкт та предмет аналізу); основна частина (основний зміст розглянутих питань); висновки; список використаної літератури (потрібно вказати навчальні посібники та додаткову літературу, що використані при написанні).

Особливу увагу слід приділити *оформленню* реферату. Він повинен бути виконаний охайно, ретельно. Кожне питання, має підпитання, закінчується коротеньким висновком. Кожен розділ роботи починається з нової сторінки. Всі сторінки мають бути пронумеровані (крім першої – титульної) у відповідності до плану роботи.

### Методичні вказівки до виконання індивідуальних завдань

Для активізації самостійної роботи студентів та здійснення поточного контролю знань пропонується виконання індивідуальних та творчих завдань. Теми індивідуальних та творчих завдань дозволяють активізувати комунікативні аспекти навчального процесу, надають студенту можливість розкрити свій творчий потенціал.

Індивідуальні та творчі завдання можуть носити як теоретичний, так і практичний характер. Ці форми самостійної роботи студентів розглядаються, по-перше, як метод популяризації соціального знання, по-друге, як можливість побачити позицію студента та спосіб її реалізації, по-третє, як метод активізації навчальної свідомості, подолання стереотипів та пошук нових форм вивчення соціальної дійсності. Підґрунтям для цього виступає сама форма завдання, яка поєднує індивідуальну позицію автора з необхідністю наукового її обґрунтування. Крім інтелектуального напруження, яке сприяє активізації мислення студента, творче завдання дозволяє найбільш повно розкритися студенту, тому що він бачить необхідність свого втручання в проблему, що досліджується.

Виконання індивідуальних та творчих завдань передбачає: вибір теми із переліку тем, запропонованих викладачем; відповідність викладеного матеріалу назві завдання; певний ступінь самостійності та творчості студента в осмисленості і викладенні теми завдання; логічність викладеного матеріалу.

Виконання індивідуальних та творчих завдань формує у студента:

- навички формулювання і аргументування власної точки зору;
- вміння аналізувати складні суспільні проблеми;
- вміння самостійно здобувати необхідну інформацію;
- навички критичного аналізу соціальної реальності та застосування набутих теоретичних знань для їх практичного вирішення.

Сутність індивідуальних завдань з дисципліни «Ведення професійних документів» полягає в організації активного пошуку адекватних прийомів розв'язання проблемних соціальних ситуацій (ситуаційних завдань), запропонованих викладачем або самостійно сформульованих студентом. Алгоритм організації виконання індивідуальних завдань включає поетапне спрямування аналітичної діяльності студента на аналіз представленого матеріалу, постановку проблеми і завдань з підвищення якості емпіричних досліджень та контролю викладача за дослідницьким процесом, внаслідок чого визначається динаміка переростання у студентів навичок навчальної роботи у вміння наукового пізнання. З дисципліни передбачені наступні форми індивідуальних завдань:

- розв'язання ситуаційних завдань;
- виконання творчих завдань;
- індивідуальне науково-дослідне завдання.

Залежно від індивідуальних пізнавальних можливостей студентів викладач, по-перше, диференціює рівень складності індивідуальних завдань (чи буде матеріал вивчатися студентом самостійно або під керівництвом викладача, а саме якщо студент спроможний без зайвих зусиль та затрат часу глибоко дослідити проблему самостійно, викладач може виконувати лише консультативну або контролюючу функцію, у протилежному випадку – викладач здійснює систематичне «супроводження» виконання індивідуального завдання); по-друге, визначити рівень співвідношення прояву студентами репродуктивних та продуктивних навичок та вмінь під час виконання індивідуального завдання; по-третє, використовувати, у разі необхідності, засоби стимулювання дослідницької активності студентів (результати роботи можуть бути використані для наукової

публікації, виступу на конференції, практично реалізовані під час виробничої або дипломної практик тощо); по-четверте, використовуючи диференційний підхід визначити «контрольні точки», методи контролю та самоконтролю виконання студентами індивідуального завдання; по-п'яте, продумати альтернативні варіанти виконання студентом індивідуального завдання на випадок відхилення реального навчального процесу від запланованого.

В межах визначеної тематики студент обирає один варіант. У *вступі* до роботи викладається обґрунтування обрання саме цих тем варіанту. Кожну тему опрацьовує і викладає в обсязі 1-2 сторінок електронного/друкованого тексту (2-3 сторінки – письмового). Кожна тема викладається з нової сторінки. У *висновках* викладаються підсумкові міркування з опрацьованого матеріалу.

Використовуючи програмне забезпечення MS PowerPoint, студент у довільній формі презентації викладає основні положення обраних тем.

## **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. Яки 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.

### ЗАСОБИ КОНТРОЛЮ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Контроль успішності студента включає наступні види: поточний, модульний за окремий змістовий модуль, підсумковий модульний за всю навчальну дисципліну, семестровий (академічний):

- **поточний контроль** проводиться з метою перевірки засвоєння студентами основних положень лекційного матеріалу і матеріалу, опрацьованого

ними під час самостійної роботи; передбачає оцінювання успішності студентів під час аудиторних (семінарських, індивідуальних) занять та виконання ними окремих індивідуальних, контрольних завдань (написання рефератів, тематичних або інформаційно-наукових повідомлень тощо). При поточному контролі оцінюється: рівень оволодіння навчальним матеріалом, набутих знань, навичок і вмінь, активність і сумлінність роботи студентів на семінарських заняттях, результати виконання ними індивідуальних завдань, якість і повнота підготовлених студентами рефератів або тематичних повідомлень.

Основними видами (засобами) поточного контролю є:

✓ експрес-опитування (або «фронтальне» опитування), яке здійснюється на початку кожного семінарського заняття протягом 5 – 7 хвилин. Студенти письмово відповідають на поставлене викладачем запитання, яке формулюється у вигляді суттєвої проблеми конкретного змістового модуля. Оцінка за експрес-опитування враховується при виставленні загальної оцінки роботи студента на семінарському занятті;

✓ опитування студентів з основних питань семінарського заняття;

✓ оцінювання підготовлених студентами на семінарське заняття рефератів, тематичних повідомлень тощо;

✓ перевірка у позанавчальний час або під час спланованих індивідуальних занять відпрацьованих студентом матеріалів за пропущені ним аудиторні заняття (лекцію чи семінарське заняття);

✓ перевірка відпрацьованих навчальних матеріалів студентами, які займаються за індивідуальним планом навчання;

• **модульний контроль за окремим змістовим модулем** - оцінювання в балах рівня опрацювання студентом теоретичного і практичного матеріалу в межах окремого змістового модуля навчальної дисципліни, успішності виконання ним фонду індивідуальних завдань.

При модульному контролі оцінюється в балах рівень теоретичної (знань) та практичної (навичок і вмінь) підготовки студента за всі змістові модулі, що складають окремий заліковий модуль.

Форма проведення модульного контролю – письмова (під час останнього семінарського заняття в межах конкретного залікового модуля).

• **підсумковий модульний контроль** – це накопичена студентом за всі залікові модулі та науково-дослідницьку роботу сума балів за бально-рейтинговою шкалою, яка переводиться в оцінку за національною шкалою.

Отримана студентом оцінка за національною шкалою може перескладатися з метою її підвищення за бажанням самого студента в період проведення тижня семестрового (академічного) контролю.

**семестровий (академічний) контроль** передбачає проведення заліку за дисципліну, під час якого студенту виставляється остаточна оцінка за навчальну дисципліну, яка визначається як середньозважена за результатами підсумкового модульного контролю та результату перескладання оцінки за навчальну дисципліну. Залік проводиться за класичною формою - усно, за переліком питань до підсумкового контролю.

- З дисципліни передбачені такі критерії оцінки самостійної роботи студента:
- самостійне вивчення й поглиблене певних змістових модулів дисципліни та окремих питань – до 5 балів;
  - вивчення матеріалу лекцій за конспектами, підручниками і спеціальною літературою – до 3 балів;
  - підготовка реферату – до 10 балів;
  - виконання індивідуальних, творчих завдань – до 10 балів;
  - розв'язання ситуаційних завдань – до 5 балів;
  - підготовка доповідей на студентських наукових конференціях – до 20 балів.

## **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 сфере 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. Тимошук, 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.

#### Додаткова

21. Методика підготовки інформації про державні послуги // [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=38484&cat\\_id=36272](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](http://www.management.com.ua/qm/qm004.html)

24. Смирнов Э.А. Стандарты качества в управленческой деятельности // Экономика и жизнь // [www.cfin.ru/management/iso9000/quality\\_standard.shtml](http://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.