



## **СИЛАБУС** **НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ** **«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ** **ПОСЛУГ»**

**Рівень вищої освіти:** Другий (магістерський)  
**Спеціальність:** D4 Публічне управління та адміністрування  
**Рік навчання:** 2-й, семестр 3-й  
**Кількість кредитів ECTS:** 4 кредити  
**Назва кафедри:** Адміністративного  
менеджменту та альтернативних  
джерел енергії  
**Мова викладання:** українська

**Лектор курсу**

**к.е.н., Токарчук Діна Миколаївна**

**Контактна інформація  
лектора (e-mail)**

**[tokarchukdina@ukr.net](mailto:tokarchukdina@ukr.net)**

### **ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«Управління якістю публічних послуг» є вибірковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції – 24 год.; практичні заняття – 22 год., самостійна робота – 74 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – залік.

### **ПРЕРЕКВІЗИТИ І ПОСТРЕКВІЗИТИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Пререквізити.** «Державна політика та врядування», «Публічна служба та публічна влада».

### **ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Призначення навчальної дисципліни**

Навчальна дисципліна «Управління якістю публічних послуг» сприяє підготовці висококваліфікованих управлінців, здатних забезпечувати ефективне функціонування «сервісної держави» через впровадження сучасних європейських стандартів надання адміністративних та соціальних сервісів. Її призначення полягає у формуванні у магістрів стратегічного мислення та прикладних навичок щодо проектування, моніторингу та комплексного оцінювання якості публічних послуг. Курс спрямований на опанування інструментів реінжинірингу адміністративних процесів, ризик-менеджменту, цифровізації та клієнтоорієнтованих комунікацій в органах публічної влади та

місцевого самоврядування, що дозволить майбутнім фахівцям успішно управляти змінами та підвищувати рівень довіри громадян до владних інституцій.

**Метою вивчення дисципліни** 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальними, фаховими компетентностями та програмними результатами зокрема:

*Інтегральна компетентність:* Здатність розв'язувати ситуаційні завдання і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування, що передбачають проведення досліджень або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

*Загальні компетентності:*

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

*Фахові компетентності спеціальності:*

ФК 1. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

ФК10. Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.

*Програмні результати навчання:*

ПР 5. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.

ПР 8. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

### План вивчення навчальної дисципліни

| № з/п        | Назви теми                                                                        | Форми організації навчання та кількість годин |                   | Само-стійна робота, кількість годин |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|
|              |                                                                                   | лекційн і заняття                             | практичні заняття |                                     |
| 1            | Тема 1. Сутність управління якістю публічних послуг.                              | 2                                             | 2                 | 6                                   |
| 2            | Тема 2. Правове забезпечення управління якістю публічних послуг.                  | 2                                             | 2                 | 6                                   |
| 3            | Тема 3. Державна політика у сфері надання публічних послуг.                       | 2                                             | 2                 | 6                                   |
| 4            | Тема 4. Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг.                       | 2                                             | 2                 | 6                                   |
| 5            | Тема 5. Стандартизація, аудит та комплексне оцінювання якості публічних послуг.   | 2                                             | 2                 | 8                                   |
| 6            | Тема 6. Стратегічне управління наданням послуг на рівні місцевого самоврядування. | 2                                             | 2                 | 6                                   |
| 7            | Тема 7. Цифрові трансформації та реінжиніринг процесів надання публічних послуг.  | 4                                             | 4                 | 9                                   |
| 8            | Тема 8. Комунікативний менеджмент, етика та лідерство у сфері публічних послуг.   | 2                                             | 2                 | 9                                   |
| 9            | Тема 9. Ризик-менеджмент і забезпечення стійкості надання послуг.                 | 2                                             | 2                 | 9                                   |
| 10           | Тема 10. Інноваційні моделі та управління змінами в системі публічних послуг.     | 4                                             | 2                 | 9                                   |
| <b>Разом</b> |                                                                                   | <b>24</b>                                     | <b>22</b>         | <b>74</b>                           |

### Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота студента організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання (гугл-презентації).

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій з викладачем. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою навчальної дисципліни для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, виноситься на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

Індивідуальні завдання здобувач виконує самостійно під керівництвом викладача згідно з індивідуальним навчальним планом.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

Під час роботи над індивідуальними завданнями, розв'язуванням задач не допустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими та оригінальними.

#### Види самостійної роботи

| №     | Вид самостійної роботи                              | Години | Терміни виконання | Форма та метод контролю                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------|--------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Підготовка до лекційних та практичних занять        | 40     | щотижнево         | Усне та письмове опитування                                                   |
| 2     | Підготовка самостійних питань з тематики дисципліни | 10     | щотижнево         | Усне та письмове опитування                                                   |
| 3     | Індивідуальні творчі завдання                       | 14     | 2 рази на семестр | Спостереження за виконанням, обговорення, виступ з презентацією, усний захист |
| 4     | Підготовка до контрольних заходів                   | 10     | 2 рази на семестр | Тестування                                                                    |
| Разом |                                                     | 74     |                   |                                                                               |

#### Рекомендовані джерела інформації

##### Основні

1. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text).
2. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text).
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: [https://kodeksy.com.ua/pro\\_zahist\\_prav\\_spozhyvachiv/statja-1.htm](https://kodeksy.com.ua/pro_zahist_prav_spozhyvachiv/statja-1.htm)
4. Про публічні закупівлі: Закон України від 25.12.2015 № 922-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#Text>
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203 VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
6. Литовченко В.В. Теоретичні підходи до визначення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 4 (31). С. 9-13
7. Децентралізація публічної влади: навчальний посібник / уклад. Л. Горохова, М. Козловець, М. Огороднійчук. Житомир: Видавництво ЖДУ імені Івана Франка, 2024. 236 с. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/39306/1/posibnyk.pdf>
8. Про схвалення Стратегії реформування державного управління України на 2022-2025 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21 лип. 2021 р. № 831-р : (із змінами, внесеними згідно з Розпорядженням КМ № 1199-р від 23.12.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80>
9. Павлович-Сенета Я. П. Модернізація адміністративних послуг в

Україні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2024. № 2. С. 340–345.

10. Пронько Л.М., Токарчук Д.М., Березюк Ю.Б. Соціальна відповідальність політикуму як основа ефективності публічного управління. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2024. № 3 (69). С. 162-177.

#### Додаткові

1. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг. Аналітична доповідь 2023 URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analychnyy-zvit-dumky-ipohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluhu-2023-rotsi>

2. Колесник Т.В., Пронько Л.М., Балдинюк В.М., Трофімчук О. Інноваційні підходи в управлінських змінах на рівні місцевих громад: досвід та рекомендації. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. № 10. URL: <https://econpr.com.ua/index.php/journal/article/view/177/152>

3. Лутковська С.М., Пронько Л.М., Колесник Т.В., Підвальна О.Г. Розвиток місцевого самоврядування в системі управління змінами. *Актуальні проблеми економіки*. 2024. № 8 (278). С. 214-234. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2024-1-278-214-234>

4. Овечкіна О. А., Колесник Т. В., Арбузова Т. В., Чайка М. О. Підвищення ефективності прийняття організаційно-економічних та безпекових управлінських рішень у системі публічного управління в умовах активізації інтелектуальних драйверів смарт-економіки та конкурентного розвитку міжнародного агробізнесу. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 24. С. 72–77.

5. Пронько Л.М., Колесник Т.В., Гуцол М.В. Вплив децентралізації на ефективність управління в об'єднаних територіальних громадах України. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 65. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4441/4378> DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-62>

6. Гапонов О.О. Теоретико-правовий аналіз нормативно-правових основ регулювання адміністративно-правових послуг, що надаються державною міграційною службою Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. Серія ПРАВО. Випуск 69. С.243-248 <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2021.69.41>

7. Жадан О. В. Гончаренко М. В. Технологічні аспекти надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Експерт: парадигми юридичних юридичних наук і державного управління / Expert: paradigm of law and public administration*. № 1 (19) лютий-березень 2022 [Електронне наукове видання] С. 80-90. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/expert/article/view/2000/2402>

8. Мазуркевич Т. Л., Ковальська Л. А. Цифровий інструментарій до кументної комунікації: web-портали і мобільні застосунки. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. Том 1. №

### Інформаційні ресурси

1. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського. URL: <https://naps.gov.ua/ua/structure/institutions/dnpb/>
2. Дія: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua>
3. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <https://www.nbu.gov.ua/>
4. Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого. URL: <https://nlu.org.ua/>
5. Портал «Децентралізація» – інформаційний ресурс з питань реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади. URL: <https://decentralization.gov.ua>
6. Публічний портал НАН України. URL: <https://www.nas.gov.ua/UA>.
7. Урядовий портал. Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>

### Контроль і оцінка результатів навчання

Розподіл балів між формами організації навчального процесу і видами контрольних заходів: поточний контроль – загальна відповідність заявленим компетентностям за результатами лекційних, практичних занять та самостійної роботи – 50 балів (усний контроль: опитування, бесіди, доповіді, повідомлення на задану тему та ін., індивідуальні завдання, розв’язування ситуаційних вправ та ін.); рубіжний контроль (колоквіум у формі тестування) – 10 балів; за показниками наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності – 10 балів, підсумковий контроль, (іспит в усній або тестовій формі) – 30 балів. Разом: 100 балів. Якщо здобувач протягом семестру за підсумками поточного та рубіжного контролів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він до заліку не допускається. Крім того, обов’язковим при мінімальній кількості балів за підсумками поточного та рубіжного контролів є виконання студентом додаткового завдання з метою добору балів для допущення до підсумкового контролю.

### Розподіл балів за видами навчальної діяльності

|                    | Вид навчальної діяльності                | Бали      |
|--------------------|------------------------------------------|-----------|
| <b>Атестація 1</b> |                                          |           |
| 1                  | Участь у дискусіях на лекційних заняттях | 12        |
| 2                  | Участь у роботі на практичних заняттях   | 5         |
| 3                  | Виконання самостійної роботи             | 6         |
| 4                  | Рубіжний контроль                        | 7         |
|                    | <b>Всього за атестацію 1</b>             | <b>30</b> |
| <b>Атестація 2</b> |                                          |           |
| 5                  | Участь у дискусіях на лекційних заняттях | 12        |
| 6                  | Участь у роботі на практичних заняттях   | 10        |
| 7                  | Виконання самостійної роботи             | 8         |
|                    | <b>Всього за атестацію 2</b>             | <b>30</b> |

|  |                                                                                                                                                      |            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Індивідуальні та групові творчі завдання (виконання презентації за заданою проблемною тематикою, виконання макетів, виступ на наукових конференціях) | <b>10</b>  |
|  | <b>Підсумкове тестування (залік)</b>                                                                                                                 | <b>30</b>  |
|  | <b>Разом</b>                                                                                                                                         | <b>100</b> |

### Шкала оцінки знань здобувача

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою (залік) |
|----------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| 90 – 100                                     | A           | зараховано                            |
| 82-89                                        | B           |                                       |
| 75-81                                        | C           |                                       |
| 66-74                                        | D           |                                       |
| 60-65                                        | E           |                                       |
| 35-59                                        | FX          | не зараховано                         |
| 0-34                                         | F           |                                       |

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

### Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

| Участь у дискусіях на лекційних та практичних заняттях, виконання контрольних робіт, індивідуальні та групові творчі завдання, тестування | Критерії оцінювання                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90-100%                                                                                                                                   | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самотійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.                                                                                                                     |
| 73-89%                                                                                                                                    | Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань. |
| 55-72%                                                                                                                                    | В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому                                                                                                                                                                                                    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 35-54% | Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань. |
| 15-34% | Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.                                                                                                                  |
| 0-15%  | Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.                                                                                                                                                                         |