

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

для проведення практичних (семінарських) занять з  
навчальної дисципліни  
**«Управління якістю державних і муніципальних послуг»**  
для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності  
281 «Публічне управління та адміністрування»  
денної та заочної форм навчання

Затверджено редакційно-  
видавничою радою університету,  
протокол №     від     2024 р.

Харків  
НТУ «ХПІ»  
2024

Методичні вказівки для проведення практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання / уклад. В. В. Круглов, В. М. Мороз, Д. А. Терещенко – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – 20 с.

Укладачі: В. В. Круглов  
В. М. Мороз  
Д. А. Терещенко

Рецензент: Л. М. Грень

Кафедра соціології і публічного управління

## ВСТУП

У сучасному світі ефективно надання державних і муніципальних послуг має першочергове значення для забезпечення задоволення потреб громадян, підвищення соціального добробуту та сприяння сталому розвитку. Управління якістю відіграє центральну роль у підвищенні ефективності, результативності та оперативності надання державних і муніципальних послуг, тим самим сприяючи загальному добробуту громад і вдосконаленню практики державного управління.

Управління якістю державних і муніципальних послуг має важливе значення для задоволення різноманітних потреб та очікувань громадян, підвищення доступності послуг та покращення результатів надання послуг. Державні та муніципальні послуги охоплюють широкий спектр сфер, включаючи охорону здоров'я, освіту, транспорт, комунальні послуги, соціальні послуги та адміністративні функції, які безпосередньо впливають на якість життя та функціонування суспільства.

Впроваджуючи принципи та практики управління якістю, державні установи, муніципалітети та постачальники публічних послуг можуть впорядкувати процеси, оптимізувати розподіл ресурсів та оптимізувати моделі надання послуг, щоб краще задовольняти потреби громадян та зацікавлених сторін. Крім того, зосередженість на управлінні якістю дозволяє організаціям та установам сприяти прозорості, підзвітності та постійному вдосконаленню своєї діяльності, що сприяє зміцненню довіри серед громадян та підвищенню рівня довіри суспільства до державних установ.

**Мета** вивчення дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» полягає в освоєнні теоретичних засад, методів та інструментів управління, спрямованих на підвищення якості надання публічних та муніципальних послуг. Головною метою є підготовка студентів до роботи у сфері публічного управління та муніципального управління, де знання з управління якістю є ключовим елементом професійної компетентності.

Практикум створений з метою поєднання самостійної роботи здобувача з роботою на лекціях та практичних заняттях. У практикумі представлено завдання, питання для самоперевірки, список рекомендованої літератури.

Завдання вивчення дисципліни:

- ознайомлення з теоретичними основами управління якістю в контексті державного та муніципального секторів;
- вивчення методів та підходів до оцінки якості публічних та муніципальних послуг;
- аналіз сучасних підходів до вдосконалення системи управління якістю в державному та муніципальному секторах;
- розгляд правового регулювання у сфері управління якістю державних та муніципальних послуг;
- проведення практичних вправ та вирішення кейсів з практичного застосування методів управління якістю в конкретних ситуаціях;
- розвиток навичок аналізу, критичного мислення та прийняття рішень у контексті управління якістю державних та муніципальних послуг;
- підготовка студентів до участі у професійній діяльності, пов'язаній з управлінням якістю в органах державної та муніципальної влади.

Застосовуючи ключові принципи, методології та рамки управління якістю, організації можуть покращити результати надання послуг, підвищити рівень задоволеності громадян та зміцнити довіру до державних установ. Завдяки спільним зусиллям, інноваційним підходам і прагненню до постійного вдосконалення, управління якістю може слугувати каталізатором позитивних змін і просування суспільних інтересів у сучасному динамічному та складному операційному середовищі.

#### **Компетентності:**

ЗК02. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК05. Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.

СК01. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

СК02. Здатність організувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.

**Результати навчання:**

РН02. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення.

РН06. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загальноорганізаційних структур.

РН14. Володіти інноваційними технологіями на основі хмарних цифрових сервісів для потреб публічного управління та адміністрування.

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

1. Предмет конституційно-правового регулювання державної влади як форми політичної організації суспільства.

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

### *Практичні завдання:*

1. Проаналізуйте статті Конституції України, які стосуються прав і свобод громадян у контексті надання публічних послуг. Наведіть конкретні приклади.
2. Дослідіть, яким чином принцип верховенства права відображений у Конституції України та як він пов'язаний з наданням публічних послуг.
3. Розгляньте конституційні положення про розподіл повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування у сфері надання публічних послуг.
4. Проаналізуйте, як конституційний принцип рівності перед законом впливає на доступність та якість надання публічних послуг в Україні.

### *Ситуаційне завдання:*

У жителів одного з районів міста була проблема з регулярним відключенням електропостачання через застарілу інфраструктуру. Вони звернулися зі скаргами до місцевої влади, посилаючись на конституційне право на гідні умови життя. Розробіть стратегію дій місцевої влади для вирішення цієї проблеми з урахуванням конституційних принципів надання публічних послуг.

### **Питання для дискусії.**

1. Які конкретні статті Конституції України регулюють права громадян на отримання публічних послуг?
2. Чи достатньо чинних конституційних положень для забезпечення ефективного та якісного надання публічних послуг?
3. Як принцип верховенства права повинен втілюватися при наданні публічних послуг?
4. Як розподіл повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування впливає на процес надання публічних послуг?
5. Чи реалізується на практиці конституційний принцип рівності громадян при отриманні публічних послуг?
6. Чи потрібно внести зміни до Конституції України для кращого врегулювання питання надання публічних послуг?
7. Як конституційні норми співвідносяться із міжнародними стандартами надання публічних послуг?

### **Тема 2. Поняття публічних послуг**

1. Економічна парадигма, концентрація уваги переважно на матеріально-речових аспектах, надаючи їм значення домінанти суспільного розвитку.

2. Надання послуги особі та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг.

#### *Практичні завдання:*

1. Наведіть визначення поняття "публічна послуга" та порівняйте його з іншими поняттями, такими як "державна послуга", "муніципальна послуга", "адміністративна послуга".
2. Опишіть основні ознаки публічних послуг та наведіть приклади різних видів публічних послуг.

3. Поясніть різницю між публічними та приватними послугами. Наведіть приклади послуг, які можуть надаватися як у публічному, так і у приватному секторі.
4. Дослідіть історію розвитку концепції публічних послуг у різних країнах світу та проаналізуйте, як ця концепція еволюціонувала з часом.

*Ситуаційне завдання:*

Уявіть, що ви є головою новоствореного органу публічної влади, відповідального за надання широкого спектру послуг громадянам. Підготуйте інформаційний матеріал для персоналу цього органу, пояснюючи концепцію публічних послуг, їхні ключові ознаки та відмінності від інших видів послуг.

**Питання для дискусії.**

1. Чим відрізняються поняття "публічна послуга", "державна послуга", "муніципальна послуга" та "адміністративна послуга"?
2. Які основні ознаки характеризують публічну послугу?
3. Наведіть приклади публічних послуг у різних сферах (освіта, охорона здоров'я, соціальний захист тощо).
4. Чим відрізняються публічні послуги від приватних послуг?
5. Чи можуть одні й ті самі послуги надаватися як у публічному, так і у приватному секторі?
6. Як концепція публічних послуг розвивалася історично у світі?
7. Чи є універсальне визначення поняття "публічна послуга", яке б задовольняло всі країни?

**Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг**

1. Надання органами державної і муніципальної влади та некомерційними організаціями послуг.
2. Методи і форми планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу.



*Практичні завдання:*

1. Поясніть, яку роль відіграють публічні послуги у забезпеченні соціально-економічного розвитку країни.
2. Дослідіть, як публічні послуги впливають на рівень життя громадян та якість людського капіталу.
3. Проаналізуйте економічний ефект від надання якісних публічних послуг (наприклад, вплив на продуктивність праці, інвестиційну привабливість регіону тощо).
4. Розгляньте, як надання публічних послуг пов'язане з концепцією сталого розвитку та досягненням Цілей сталого розвитку ООН.

*Ситуаційне завдання:*

У вашому регіоні спостерігається значний відтік кваліфікованої робочої сили через низьку якість послуг у сфері охорони здоров'я та освіти. Проаналізуйте, як вдосконалення надання публічних послуг у цих сферах може вплинути на соціально-економічний розвиток регіону та зупинити відтік людського капіталу.

**Питання для дискусії.**

1. Яку роль відіграють публічні послуги у забезпеченні сталого розвитку країни?
2. Як якість публічних послуг впливає на рівень життя громадян та формування людського капіталу?
3. Який економічний ефект може мати надання якісних публічних послуг (наприклад, у сфері освіти чи охорони здоров'я)?
4. Чи можна розглядати публічні послуги як інвестицію в майбутнє розвитку держави?
5. Як надання публічних послуг пов'язане з досягненням Цілей сталого розвитку ООН?

6. Чи існують емпіричні дослідження, що підтверджують соціально-економічну значущість публічних послуг?
7. Як можна оцінити соціально-економічні втрати від низької якості надання публічних послуг?

#### **Тема 4. Класифікація публічних послуг**

1. Підходи до класифікації послуг.
2. Класифікатор послуг як засіб систематизації сфер надання послуг.

##### *Практичні завдання:*

1. Надайте різні критерії класифікації публічних послуг (за суб'єктом надання, за сферою діяльності, за характером процесу надання тощо) та наведіть приклади для кожної категорії.
2. Порівняйте класифікацію публічних послуг в Україні та в інших країнах світу. Виявіть подібності та відмінності.
3. Поясніть, чому важливо мати чітку класифікацію публічних послуг та яким чином вона може сприяти підвищенню ефективності їх надання.
4. Проаналізуйте, як класифікація публічних послуг може вплинути на розробку стандартів їх надання та системи моніторингу якості.

##### *Ситуаційне завдання:*

Ви є керівником групи з розробки стратегії покращення надання публічних послуг у вашому місті. Запропонуйте систему класифікації публічних послуг, які надаються у вашому місті, та обґрунтуйте її практичне значення для підвищення ефективності їх надання.

##### **Питання для дискусії.**

1. Які критерії можуть бути використані для класифікації публічних послуг?
2. Чому важливо мати чітку систему класифікації публічних послуг?

3. Як класифікація публічних послуг може сприяти підвищенню ефективності їх надання?
4. Які переваги та недоліки має класифікація публічних послуг за суб'єктом надання (державні, муніципальні)?
5. Чи доцільно класифікувати публічні послуги за сферами діяльності (освіта, охорона здоров'я, соціальний захист тощо)?
6. Чи існують відмінності у класифікації публічних послуг в Україні та інших країнах світу?
7. Як класифікація публічних послуг може вплинути на розробку стандартів їх надання та системи моніторингу якості?

### **Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг**

1. Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань.

2. Відсутність достатньої правової бази і традицій мати як обов'язковий результат позитивну оцінку надання послуг громадянам і організаціям.

#### *Практичні завдання:*

1. Дослідіть чинне законодавство України, яке регулює надання публічних послуг, та визначте його сильні та слабкі сторони.
2. Обґрунтуйте необхідність прийняття єдиного закону про публічні послуги в Україні та окресліть основні положення, які він має містити.
3. Проаналізуйте досвід інших країн щодо законодавчого врегулювання надання публічних послуг та запропонуйте рекомендації для України.
4. Розгляньте роль та значення стандартів надання публічних послуг і запропонуйте підходи до їх розробки та впровадження.

*Ситуаційне завдання:*

У вашому регіоні виникла ситуація, коли різні органи публічної влади встановлювали різні вимоги та процедури для надання однієї й тієї ж послуги, що призвело до плутанини та незадоволення громадян. Підготуйте аргументи на користь прийняття єдиного закону, який би врегулював порядок та стандарти надання публічних послуг.

**Питання для дискусії.**

1. Які основні нормативно-правові акти регулюють надання публічних послуг в Україні?
2. Чи є чинне законодавство України достатнім для ефективного врегулювання питання надання публічних послуг?
3. Чому важливо мати єдиний закон про публічні послуги в Україні?
4. Які ключові питання повинен регулювати закон про публічні послуги?
5. Як законодавче врегулювання процесу надання публічних послуг може вплинути на їх якість та доступність?
6. Який досвід інших країн у сфері законодавчого регулювання публічних послуг може бути корисним для України?
7. Яка роль стандартів надання публічних послуг і як їх можна ефективно впровадити?

**Тема 6. Методика опису публічної послуги**

1. Опис послуги для уніфікації відомостей про державні (управлінські, адміністративні, соціальні та ін.) послуги, тобто послуги, які надаються від імені держави.

2. 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.

*Практичні завдання:*

1. Опишіть основні етапи методики опису публічної послуги та поясніть їх значення.
2. Наведіть приклад опису конкретної публічної послуги, використовуючи запропоновану методику.
3. Проаналізуйте переваги та недоліки різних підходів до опису публічних послуг (процесний підхід, підхід, орієнтований на результат тощо).
4. Розробіть рекомендації щодо стандартизації опису публічних послуг в органах публічної влади з метою підвищення їх якості та доступності.

*Ситуаційне завдання:*

Ви маєте розробити детальний опис процесу надання послуги з реєстрації нерухомого майна у вашому місті. Використовуючи відповідну методику, опишіть усі етапи цього процесу, зазначте відповідальних суб'єктів, необхідні документи та строки виконання.

**Питання для дискусії.**

1. Чому важливо мати чіткий та структурований опис публічної послуги?
2. Які основні етапи включає методика опису публічної послуги?
3. Які переваги та недоліки має процесний підхід до опису публічної послуги?
4. Як підхід, орієнтований на результат, може бути використаний для опису публічної послуги?
5. Які ключові елементи повинен містити опис публічної послуги?
6. Чи існують відмінності у методиках опису публічних послуг в різних галузях (освіта, охорона здоров'я, соціальний захист тощо)?
7. Як стандартизація опису публічних послуг може сприяти підвищенню їх якості та доступності?

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

1. Реалізація загальних стандартів державних послуг.
2. Досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян.

### *Практичні завдання:*

1. Визначте основні критерії, за якими можна оцінювати якість надання публічних послуг (своєчасність, доступність, зручність, результативність тощо).
2. Розробіть систему показників для оцінки якості надання конкретної публічної послуги та обґрунтуйте їх вибір.
3. Запропонуйте методи збору даних для оцінки якості надання публічних послуг (опитування, моніторинг, аналіз скарг тощо) та порівняйте їх переваги та недоліки.
4. Дослідіть практики оцінки якості надання публічних послуг в інших країнах та запропонуйте рекомендації для впровадження кращих практик в Україні.

### *Ситуаційне завдання:*

У вашому органі публічної влади було вирішено впровадити систему моніторингу та оцінки якості надання публічних послуг. Визначте основні критерії, за якими буде проводитися оцінка, та розробіть систему показників для вимірювання цих критеріїв.

### **Питання для дискусії.**

1. Які ключові критерії використовуються для оцінки якості надання публічних послуг?
2. Чому важливо мати систему оцінки якості надання публічних послуг?
3. Які показники можуть бути використані для вимірювання своєчасності, доступності та зручності надання публічних послуг?

4. Як оцінити результативність надання публічної послуги?
5. Які методи збору даних (опитування, моніторинг, аналіз скарг тощо) є найбільш ефективними для оцінки якості надання публічних послуг?
6. Чи існують міжнародні стандарти оцінки якості надання публічних послуг?
7. Як кращі практики оцінки якості надання публічних послуг в інших країнах можуть бути адаптовані для України?

### **Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах публічної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг**

1. Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах.

2. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі.

#### *Практичні завдання:*

1. Поясніть поняття "система управління якістю" та її значення для органів публічної влади у сфері надання публічних послуг.
2. Розробіть план впровадження системи управління якістю в органі публічної влади, зосередившись на процесах, пов'язаних з наданням публічних послуг.
3. Проаналізуйте переваги та виклики, пов'язані з впровадженням системи управління якістю в органах публічної влади.
4. Дослідіть досвід інших країн у впровадженні систем управління якістю в публічному секторі та запропонуйте рекомендації для України.

#### *Ситуаційне завдання:*

Ви є керівником робочої групи з впровадження системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001 у вашому органі публічної влади. Розробіть

план дій та опишіть ключові етапи процесу впровадження, зосередившись на покращенні процесів надання публічних послуг.

### **Питання для дискусії.**

1. Що таке система управління якістю (СУЯ) та яке її значення для органів публічної влади?
2. Чому впровадження СУЯ має бути пріоритетом у сфері надання публічних послуг?
3. Які переваги дає впровадження СУЯ для покращення надання публічних послуг?
4. Які виклики та перешкоди можуть виникнути при впровадженні СУЯ в органах публічної влади?
5. Який міжнародний стандарт (наприклад, ISO 9001) є найбільш доречним для впровадження СУЯ в органах публічної влади?
6. Які ключові етапи та кроки включає процес впровадження СУЯ в органі публічної влади?
7. Який досвід інших країн у впровадженні СУЯ в публічному секторі може бути корисним для України?



## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: [www.zakon4.rada.gov.ua](http://www.zakon4.rada.gov.ua).
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: [www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80](http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80).
4. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 9 кв. 1999 р. № 586-XIV // Офіційний вісник України. 1999. № 18. Ст. 774
5. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
6. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
7. Бичківський Р. Управління якістю: навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
8. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
10. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава: РВВ ПУСКУ. 2008. 133 с.
11. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад: Навчально-практичний посібник/ За заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
12. Система публічного управління в умовах децентралізації влади: механізми горизонтальної взаємодії : монографія / Л. Л. Приходченко, С. Є.

Саханенко, П. І. Надолішній та ін. ; за заг. ред. Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 332 с.

13. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості :навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.

14. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

15. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.

16. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Магнолія. 2019. 212 с.

17. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.

18. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

## ЗМІСТ

Вступ	3
Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.	6
Тема 2. Поняття публічних послуг	7
Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг	8
Тема 4. Класифікація публічних послуг	10
Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг	11
Тема 6. Методика опису публічної послуги.	12
Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.	14
Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах публічної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг	15
Список літератури	17

Навчальне видання

Методичні вказівки для проведення практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання

Укладачі:

КРУГЛОВ Віталій Вікторович  
МОРОЗ Володимир Михайлович  
ТЕРЕЩЕНКО Діна Акрамівна

Відповідальний за випуск проф. Мороз В. М.  
Роботу до видання рекомендував проф. Кіпенський А. В.

В авторській редакції

План 2024 р, поз. 22.

Підп. до друку . 2024. Формат 60x84 1/12. Папір офсет.  
Друк – різнографія. Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 2,5.  
Обл.вид. арк.      Наклад 50 прим. Зам. №      .

---

Видавничий центр НТУ «ХП»,  
вул. Кирпичова, 2, м. Харків, 61002  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

---

Електронна версія