

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**для виконання самостійної роботи 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 до виконання самостійної роботи 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. – 22 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.

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.

# **1 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## **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.

## **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.

## **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.

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

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

## **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.

### **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.

### **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.

### **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.

#### **1.2. Оцінювання знань, умінь та навичок студентів**

Дисципліною передбачено підготовка (індивідуального завдання) за відповідними темами.

#### **Рекомендовані теми індивідуального завдання**

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. Система управління якістю в органах державної влади.
5. Види злочинів у сфері службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з якістю надання 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 та якісного 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 якісних публічних послуг.
13. Повноваження місцевих рад у сфері надання публічних послуг.
14. . Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання публічних послуг.
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. Механізми виконання повноважень Центрів з надання публічних послуг.
19. Адміністратор центру надання публічних послуг: завдання та повноваження.



Також в процесі вивчення дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» передбачено тестування, дві контрольні роботи, залік.

Розподіл балів, які отримують студенти, та шкала оцінювання знань та умінь

Таблиця 1 – Розподіл балів для оцінювання успішності студента для заліку

Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	Відвідування занять	Залік	Сума
T1-T4	T5-T8	20	10	20	100
25	25				

Оцінювання проводиться за шкалою ЄКТС, національною та за шкалою НТУ ХПІ (100 балів). Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в 4-х бальну національну шкалу та шкалу за системою ECTS здійснюється в такому порядку:

Сума балів	Національна оцінка	ECTS
90–100	Відмінно	A
82–89	Добре	B
75–81	Добре	C
64–74	Задовільно	D
60–63	Задовільно	E
35–59	Незадовільно (потрібне додаткове вивчення)	FX
1–34	Незадовільно (потрібне повторне вивчення)	F

## 2 ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ РОБІТ ТА ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ

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

1. Які конституційні принципи регулюють надання публічних послуг в Україні?
2. Які права і свободи громадян гарантує Конституція України у сфері надання публічних послуг?
3. Які обов'язки органів влади перед громадянами визначені в Конституції щодо надання публічних послуг?
4. Яким чином Конституція регулює доступ до публічних послуг для різних категорій населення?
5. Як впливає Конституція на організацію та функціонування системи надання публічних послуг в Україні?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Проведіть аналіз Конституції України щодо статей, які регулюють права та обов'язки громадян у сфері отримання публічних послуг. Підготуйте короткий огляд та визначте основні принципи, що регулюють цю сферу.
2. Порівняйте конституційні засади надання публічних послуг в Україні зі схожими принципами в інших країнах. Визначте спільність та відмінності.
3. Вивчіть практичні кейси порушень конституційних засад у наданні публічних послуг в Україні. Спробуйте з'ясувати, які заходи можуть бути прийняті для врегулювання цих ситуацій.
4. Підготуйте короткий нарис історії розвитку конституційних засад надання публічних послуг в Україні, від початку незалежності до сьогодення.
5. Проведіть обговорення щодо можливих шляхів вдосконалення конституційних засад надання публічних послуг в Україні. Визначте ключові напрямки та пріоритети.

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

1. Як визначається поняття "публічні послуги" у сучасних умовах?
2. Які основні характеристики мають публічні послуги порівняно з іншими видами послуг?
3. Які можливі форми надання публічних послуг існують?
4. Які основні принципи лежать в основі публічних послуг?
5. Як визначається обсяг та перелік публічних послуг у сучасних адміністративних системах?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Знайдіть та проаналізуйте визначення публічних послуг у законодавстві України. Виокреміть основні складові цього поняття та його ключові характеристики.
2. Проведіть дослідження процесу надання публічних послуг в організації. Визначте, які саме послуги надаються, якими способами та які принципи лежать в їхній основі.
3. Порівняйте поняття публічних послуг з поняттями "приватних" та "суспільних" послуг. Визначте спільність та відмінності між ними.
4. Складіть список публічних послуг, які вважаєте найбільш важливими для громадян України. Обґрунтуйте свій вибір та наведіть приклади.
5. Проведіть дискусію щодо перспектив розвитку публічних послуг в епоху цифровізації та технологічного прогресу. Обговоріть можливості та виклики такого розвитку.

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

1. Як публічні послуги сприяють соціальному розвитку суспільства?
2. Які економічні переваги випливають з ефективного надання публічних послуг?

3. Як впливає якість надання публічних послуг на рівень задоволення потреб населення?
4. Які можливі соціальні наслідки недостатньої доступності або якості публічних послуг?
5. Як публічні послуги сприяють розвитку бізнесу та підприємництва?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Проведіть аналіз впливу надання публічних послуг на економічний розвиток регіонів України. Визначте ключові аспекти цього впливу та його значення.
2. Дослідіть роль публічних послуг у забезпеченні соціальної справедливості та рівності в Україні. Визначте, які групи населення найбільше користуються цими послугами та чому.
3. Проведіть порівняльний аналіз ефективності надання публічних послуг у різних регіонах України. Виявіть фактори, які впливають на цю ефективність.
4. Вивчіть позитивний та негативний досвід впровадження публічних послуг у сфері охорони здоров'я та освіти в Україні. Визначте основні висновки та рекомендації для подальшого розвитку цих сфер.
5. Проведіть аналіз впливу публічних послуг на підтримку бізнесу та підприємництва в Україні. Визначте, які послуги найбільше сприяють розвитку бізнес-екосистеми та стимулюють підприємницьку активність.

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

1. Які основні види публічних послуг можна виділити за об'єктом надання?
2. Які критерії можна використовувати для класифікації публічних послуг за метою?
3. Як відрізняються публічні послуги за часом надання: невідкладні, поточні та довгострокові?

4. Як класифікуються публічні послуги залежно від способу їх надання: онлайн, офлайн, комбіновані?
5. Які ще критерії можуть використовуватися для класифікації публічних послуг у контексті потреб суспільства?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Проведіть дослідження щодо класифікації публічних послуг у законодавстві України. Визначте основні категорії та їх характеристики.
2. Оберіть одну з галузей (освіта, охорона здоров'я, соціальна допомога тощо) та складіть детальну класифікацію публічних послуг у цій сфері. Врахуйте різні критерії, такі як об'єкт надання, мета, спосіб отримання тощо.
3. Проведіть аналіз класифікацій публічних послуг в різних країнах світу. Визначте, які спільні елементи можна виділити, а також чи є унікальні особливості в кожній конкретній системі.
4. Розробіть схему класифікації публічних послуг для місцевого органу влади або організації з урахуванням їхніх потреб та специфіки діяльності.
5. Проведіть обговорення з колегами або друзями щодо доцільності використання певної класифікації публічних послуг у сучасних умовах. Визначте переваги та недоліки різних підходів.

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

1. Які основні аспекти вимагають законодавчого врегулювання у сфері надання публічних послуг?
2. Які стандарти повинні бути встановлені для забезпечення якості надання публічних послуг?
3. Як законодавство впливає на ефективність та доступність публічних послуг для громадян?
4. Які принципи має враховувати законодавство щодо надання публічних послуг для забезпечення їх відкритості та прозорості?

5. Які механізми контролю за дотриманням законодавства у сфері надання публічних послуг повинні бути встановлені?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Проведіть аналіз чинного законодавства України щодо надання публічних послуг. Визначте основні закони та нормативні акти, що регулюють цю сферу.
2. Вивчіть міжнародні стандарти та практики у сфері надання публічних послуг. Зробіть порівняльний аналіз з українським законодавством та визначте можливі напрямки його вдосконалення.
3. Розробіть проект закону або положення щодо стандартів надання публічних послуг у вашому регіоні чи сфері. Врахуйте міжнародний досвід та потреби конкретної громади.
4. Проведіть обговорення з експертами та представниками органів влади щодо необхідності вдосконалення законодавства у сфері надання публічних послуг. Визначте головні проблеми та шляхи їх вирішення.
5. Розробіть рекомендації щодо впровадження механізмів контролю та моніторингу за дотриманням стандартів надання публічних послуг у вашому регіоні чи організації.

## **Тема 6. Методика опису публічної послуги**

1. Які етапи опису публічної послуги можна виділити?
2. Які ключові характеристики публічної послуги повинні бути відображені у методиці опису публічної послуги?
3. Які методи та інструменти можна використовувати для аналізу та документування процесу надання публічних послуг?
4. Які критерії ефективності та якості можна включити до методики опису публічної послуги?
5. Як визначити індикатори та метрики успішності публічної послуги при розробці її опису?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Оберіть конкретну публічну послугу та розробіть детальний план її опису. Врахуйте всі етапи процесу надання послуги, починаючи від реєстрації запиту від клієнта до відповідного підтвердження про завершення послуги.
2. Проведіть аналіз існуючих методик опису публічних послуг, які використовуються в інших країнах або організаціях. Визначте найбільш ефективні та прогресивні підходи.
3. Складіть практичний посібник з опису публічних послуг для використання у вашій місцевій установі або організації. Зазначте кроки, які потрібно виконати, та надайте приклади та рекомендації.
4. Проведіть тренінг зі співробітниками вашої організації щодо методики опису публічних послуг. Зазначте основні принципи та навички, які потрібно розвивати для успішного застосування цієї методики.
5. Проведіть аудит описів публічних послуг у вашій організації та зробіть аналіз їхньої якості та зрозумілості для клієнтів. Запропонуйте заходи щодо вдосконалення цих описів.

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

1. Які основні аспекти входять до складу критеріїв оцінки якості публічних послуг?
2. Як можна визначити рівень доступності публічних послуг для різних груп населення?
3. Які критерії використовуються для оцінки ефективності реалізації публічних послуг?
4. Як враховуються потреби та вимоги споживачів при встановленні критеріїв оцінки якості публічних послуг?
5. Яким чином здійснюється моніторинг та аналіз якості надання публічних послуг на різних рівнях управління?

*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Розробіть систему індикаторів для оцінки якості надання публічних послуг у вашому регіоні чи організації. Включіть такі критерії, як доступність, швидкість, ефективність та задоволення клієнтів.
2. Проведіть опитування серед користувачів публічних послуг з метою визначення їхнього задоволення якістю послуг. Проаналізуйте результати та визначте ключові аспекти, що потребують уваги.
3. Зіберіть дані про відгуки та скарги на якість надання публічних послуг у вашому регіоні чи організації. Вивчіть ці дані та визначте основні тенденції та проблеми.
4. Проведіть порівняльний аналіз оцінок якості надання публічних послуг у різних сферах діяльності або регіонах. Визначте найбільш успішні практики та можливі шляхи їх впровадження у вашому контексті.
5. Розробіть план заходів щодо вдосконалення якості надання публічних послуг на основі результатів аналізу. Визначте конкретні кроки, строки та відповідальних осіб.

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

1. Які переваги може принести впровадження системи управління якістю в органах публічної влади?
2. Які ключові елементи повинна містити система управління якістю для ефективного надання публічних послуг?
3. Які критерії визначають успішність впровадження системи управління якістю в органах публічної влади?
4. Як забезпечується взаємодія між системою управління якістю та існуючими нормативними вимогами до надання публічних послуг?
5. Як враховуються індивідуальні потреби та характеристики різних організацій при впровадженні системи управління якістю в органах публічної влади?



*Завдання на самостійне опрацювання:*

1. Проведіть аналіз стану системи управління якістю в органі влади. Визначте її сильні та слабкі сторони.
2. Розробіть план впровадження системи управління якістю в вашій організації. Включіть в нього кроки щодо формування стратегії, навчання персоналу та впровадження контрольних механізмів.
3. Проведіть тренінг з керівниками та співробітниками вашої організації щодо принципів та практик управління якістю. Порадьтеся з експертами та провідними практиками у цій сфері.
4. Проведіть моніторинг і оцінку ефективності впровадження системи управління якістю у органі влади. Визначте ключові показники успіху та виявіть можливість для покращення.
5. Проведіть аудит системи управління якістю через певний період часу після впровадження. Оцініть досягнуті результати, виявіть прогалини та запропонуйте заходи для їх вирішення.

### **3 ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА**

**Основні вимоги до індивідуального завдання:**

- вивчення та критичний аналіз монографічних і періодичних видань з наданої викладачем теми (наукові джерела (статті, монографії) за останні 5 років);
- вивчення та характеристика досліджуваної проблеми та її сучасного стану, а також передового досвіду роботи у відповідній галузі;
- чітка характеристика предмета, мета і метод дослідження;
- узагальнення результатів, обґрунтування їх, висновки та практичні рекомендації.

**Основні елементи** індивідуального завдання: титульна сторінка, зміст, вступ, основна частина, висновки, список використаної літератури.

Вступ (мають бути обґрунтовані актуальність та практичне значення обраної теми реферату, визначені мета та завдання роботи);

Основна частина (розкривається тема індивідуального завдання шляхом висвітлення основних питань. При цьому необхідно зосередити увагу на аналізі поставлених питань в літературі з висновками щодо їх теоретичної та практичної значущості);

Висновки (необхідно сформулювати: а) науково-теоретичні та практичні підсумки проведеного аналізу за проблематикою індивідуального завдання; б) теоретичні та практичні рекомендації, що випливають з проведеного аналізу. Вони мають логічно пов'язуватися із змістом викладеного матеріалу).

Обсяг для індивідуального завдання 20-25 сторінок. Текстовий редактор: Microsoft Word. Параметри сторінки – А4. Поля зверху, знизу, справа, зліва – 2 см. Шрифт – Times New Roman. Розмір шрифту – 14 пт. Міжрядковий інтервал – полуторний. Абзацний відступ – 1,25 см. Відформатовано – «Вирівняти по ширині».

Список використаних джерел подається згідно зі стандартом бібліографічного опису (ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання») після тексту. Для електронних інформаційних джерел обов'язково вказується URL-адреса веб-сторінки, а також дата звернення. На кожну з представлених позицій повинні бути посилання в тексті. У тексті посилання на літературу позначаються квадратними дужками із вказівкою в них порядкового номера джерела за списком та через кому – номера сторінки (сторінок), наприклад: [5, с. 27].  
Заборона використання російськомовних джерел.

## 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
1 Організація вивчення дисципліни	6
2 Питання до практичних робіт та для самостійної перевірки знань	10
3 Загальні методичні рекомендації з виконання самостійної роботи студента	17
Список літератури	19

Навчальне видання

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи 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 «ХПІ»,  
вул. Кирпичова, 2, м. Харків, 61002  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

---

Електронна версія