

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Кафедра _ соціології і публічного управління _____
(назва кафедри, яка забезпечує викладання дисципліни)

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю державних і муніципальних послуг
(назва навчальної дисципліни)

вища освіта _ другий рівень (магістр) _____
перший (бакалавр) / другий (магістр)

галузь знань _ 28 Публічне управління та адміністрування _____
(код і назва)

спеціальність _ 281 – Публічне управління та адміністрування _____
(код та назва)

освітня програма _ Адміністративний менеджмент _____
(назви освітніх програм спеціальностей)

вид дисципліни _ професійна підготовка (за вибором) _____
(загальна підготовка (обов'язкова/за вибором) / професійна підготовка (обов'язковий/вибірковий))

форма навчання _ денна, заочна _____
(очна / заочна)



Силабус освітнього компонента

Програма навчальної дисципліни



Управління якістю державних і муніципальних послуг

Шифр та назва спеціальності

281 – Публічне управління та адміністрування

Інститут

ІНІ соціально-гуманітарних технологій

Освітня програма

Адміністративний менеджмент

Кафедра

Соціології і публічного управління (305)

Рівень освіти

Магістр

Тип дисципліни

Спеціальна(фахова), вибіркова

Семестр

2

Мова викладання

Українська, англійська

Викладачі, розробники



Круглов Віталій Вікторович

Vitalii.Kruhlov@khp.edu.ua

Доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри соціології і публічного управління

Науково-педагогічний стаж - понад 10 років. Досвід роботи в органах державної влади - 20 років. Автор понад 200 наукових та навчально-методичних праць.

[Детальніше про викладача на сайті кафедри](https://web.kpi.kharkov.ua/sp/profesors-ko-vikladats-kij-sklad/)

<https://web.kpi.kharkov.ua/sp/profesors-ko-vikladats-kij-sklad/>

Загальна інформація

Анотація

Курс «Управління якістю державних і муніципальних послуг» забезпечує професійний розвиток здобувача вищої освіти та спрямована на процес досягнення національних цілей та інтересів шляхом діяльності суб'єктів публічної сфери, у тому числі законодавчих, виконавчих і судових органів та органів місцевого самоврядування, які формують, реалізують та регулюють політику управління якістю публічних послуг.

Мета та цілі дисципліни

Навчальна дисципліна спрямована на опанування здобувачами теоретичними знаннями з питань публічного адміністрування у сфері надання суспільних послуг 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, навички управління інноваціями, ресурсами, ризиками, процесами, змінами, якістю відповідно до моделей New Public Management і Good Governance.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, консультації. Індивідуальне завдання - реферат. Підсумковий контроль - залік.

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 організовувати 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 проекти нормативно-правових актів для їх усунення.

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

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 120 год. (4 кредити ECTS): денна форма: лекції – 32 год., практичні заняття – 16 год., самостійна робота – 72 год.; заочна форма: лекції – 4 год., практичні заняття – 2 год., самостійна робота – 114 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

«Правове регулювання публічного управління в Україні», «Ризик-менеджмент в системі прийняття управлінських рішень», «Система публічного управління в Україні», "Глобалізація і політика національної безпеки"

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Під час проведення лекційних занять з навчальної дисципліни передбачено застосування таких методів навчання: пояснювальне-ілюстративний метод; метод проблемного викладення; частково-пошуковий.

Під час проведення семінарських занять застосовується: частково-пошуковий, або евристичний метод (під час виконання індивідуальних завдань) та дослідницький

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні

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

Економічна парадигма, концентрація уваги переважно на матеріально-речових аспектах, надаючи їм значення домінанти суспільного розвитку. Надання послуги особі та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг.

Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг

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

Тема 4. Класифікація публічних послуг

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

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

Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань. Відсутність достатньої правової бази і традицій мати як обов'язковий результат позитивну оцінку надання послуг громадянам і організаціям.

Тема 6. Методика опису публічної послуги

Опис послуги для уніфікації відомостей про державні (управлінські, адміністративні, соціальні та ін.) послуги, тобто послуги, які надаються від імені держави. Специфіка повноважень конкретного державного органу та його апарату, що визначені як у завданнях та функціях, окреслених у положенні про орган, так і у нормативно-правових актах всіх рівнів

Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг

Реалізація загальних стандартів державних послуг. 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

Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі. Виклики, з якими стикаються органи влади під час війни (логістика, безпека, обмеження ресурсів). Ключові аспекти адаптації СУЯ до умов війни. Вплив воєнних дій на процеси впровадження.

Теми практичних занять

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.

Загальні відомості про якість та методи її забезпечення. Історія розвитку систем управління якістю послуг. Показники якості послуг як основна категорія оцінки споживчих цінностей.

Класифікація показників якості послуг.

Тема 2. Поняття публічних послуг.

Теоретичні основи системи управління якістю. Поняття, складові системи управління якістю. Механізми управління якістю продукції(послуг). Функції та принципи керування систем управління якістю.

Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг

Теоретичні засади аналізу проблем використання конкурентного бенчмаркінгу у забезпеченні управлінні якістю. Бенчмаркінг, як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств, установ, організацій та управління якістю.

Класифікація видів бенчмаркінгу

Тема 4. Класифікація публічних послуг.

Державна політика у сфері управління якістю в Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю: мета, завдання, принципи Організаційне забезпечення процесів управління якістю державних і муніципальних послуг.

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

Поняття аудиту якості. Теорія аудиту системи управління якістю. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.

Тема 6. Методика опису публічної послуги

Зарубіжний досвід організації управління якістю послуг. Досвід управління якістю в США. Досвід Японії в управлінні якістю. Досвід країн Європи в управлінні якістю державних і муніципальних послуг.

Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.

Визначення процесів, Встановлення схеми взаємодії процесів. Управління ресурсами. Реєстр публічних послуг.

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

Аудит якості та стимулювання якості. Концепції ефективних способів управління якістю послуг. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю державних і муніципальних послуг. Роль міжнародної співпраці та підтримки. Довгострокові впливи на

організацію публічних послуг після завершення воєнного стану. Зниження ризиків та покращення стійкості організації.

Теми лабораторних робіт

Лабораторні роботи в рамках дисципліни не передбачені.

Самостійна робота

Студентам також рекомендуються додаткові матеріали (відео, статті, нормативно-правові акти) для самостійного вивчення та аналізу.

Курс передбачає виконання індивідуального завдання у вигляді реферату та представлення його як презентацій за темою курсу, що студент вільно обирає з числа тем, які пропонуються або узгоджує з викладачем ініціативну тематику. Студент здійснює бібліографічний пошук, складає план презентації або ставить питання, на які треба отримати аргументовану відповідь, опанувавши джерела за темою, студент розкриває зміст питань та представляє виконану роботу на семінарі. Обсяг презентації – 16-25 слайдів, текст доповіді – 4-6 стандартних сторінок. Основний зміст презентації доповідається у вільній формі на семінарському занятті, і студент отримує оцінку (20 балів), що додається до загального рейтингу

Література та навчальні матеріали

Основна література

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: www.zakon4.rada.gov.ua.
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: 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. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
6. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
8. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
8. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава: РВВ ПУСКУ. 2008. 133 с.
9. 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.
10. 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.
11. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості :навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.
12. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Магнолія. 2019. 212 с.

Додаткова література

1. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
2. Тимошук 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.
3. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.
4. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.

5. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.
6. Gryshchenko I., Kruhlov V., Lypchuk O., Lomaka I., Kobets Y. *Infrastructural Development of Smart Cities as the Background of Digital Transformation of Territorial Units: El Desarrollo Infraestructural de las Ciudades Inteligentes como Contexto de la Transformación Digital de las Unidades Territoriales. Cuestiones Políticas. 2022. №40(73). P. 233-250.*
7. Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., Kruhlov, V. *Impact of digital public services on governance efficiency. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2024. №26(1). P. 35-51.*
8. Kruhlov V., Volkova N., Krasnykov Y., Aliksieienko I., Sokhatiuk L. *State Control Mechanisms as Means of Improving the Quality of Public Services of Local Self-Government Bodies. Revista Jurídica Portucalense. 2023. №34. P. 325-345.*

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів

100% підсумкової оцінки складаються з результатів оцінювання у вигляді заліку (40%) та поточного оцінювання (60%). Залік: письмове завдання (2 запитання з теорії) та усна доповідь по ним. Поточне оцінювання: 2 онлайн тести та індивідуальне завдання (по 20%)

Шкала оцінювання

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

Норми академічної етики і політика курсу

Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при неможливості вирішення конфлікту – доводитися до відома співробітників дирекції інституту.

Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: <http://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/akademichna-dobrochesnist/>

Погодження

Силабус погоджено

Дата погодження, підпис

Завідувач кафедри
Володимир МОРОЗ

28.06.2024

Дата погодження, підпис

Гарант ОП
Віталій КРУГЛОВ

28.06.2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Кафедра соціології і публічного управління

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО ЛЕКЦІЙ

Управління якістю державних і муніципальних послуг
для студентів спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування

ТЕМА 1. КОНСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Питання лекції:

1. Предмет конституційно-правового регулювання державної влади як форми політичної організації суспільства. 2. Конституція України як основа гарантування прав і свобод людини та громадянина. 3. Виклики та можливості у дотриманні конституційних принципів. 4. Забезпечення фінансової стійкості та розподіл ресурсів

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

Публічні послуги мають важливе значення для добробуту та процвітання будь-якого суспільства, оскільки вони сприяють реалізації основних прав громадян та ефективному функціонуванню держави. В Україні надання публічних послуг міцно вкоренилося в конституційній основі країни, яка встановлює керівні принципи, обов'язки та гарантії, що регулюють відносини між державою та її громадянами.

Управління якістю в державних і муніципальних послугах охоплює різні концепції, методології та рамки, спрямовані на забезпечення досконалості послуг, задоволення потреб клієнтів та організаційної ефективності. До ключових принципів управління якістю належать різні напрями.

Підхід, орієнтований на споживача. Пріоритетність потреб, уподобань та задоволеності громадян і користувачів послуг є необхідною умовою для надання високоякісних державних і муніципальних послуг. Розуміння очікувань споживачів, збір зворотного зв'язку та залучення зацікавлених сторін є критично важливими аспектами клієнтоорієнтованого підходу до управління якістю.

Оптимізація процесів. Визначення, аналіз та вдосконалення процесів надання послуг є ключовим для підвищення ефективності, зменшення відходів та максимального використання ресурсів. Оптимізація процесів передбачає

впорядкування робочих процесів, усунення вузьких місць і впровадження найкращих практик для досягнення операційної досконалості.

Вимірювання та оцінка ефективності. Встановлення показників ефективності, контрольних показників та ключових показників ефективності (KPI) дозволяє організаціям контролювати, оцінювати та покращувати якість послуг з плином часу. Вимірювання ефективності уможлиблює прийняття рішень на основі фактичних даних, полегшує підзвітність і стимулює постійне вдосконалення.

Безперервне вдосконалення. Прийняття культури безперервного вдосконалення має важливе значення для сприяння інноваціям, навчанню та адаптації у сфері надання державних і муніципальних послуг. Організації повинні заохочувати залучення персоналу, розширювати права і можливості працівників, які працюють на передовій, і сприяти обміну знаннями, щоб стимулювати поступові та трансформаційні зміни.

Конституція України є основним законом країни, що встановлює принципи та цінності, на яких будується держава. У сфері надання публічних послуг кілька конституційних положень є особливо актуальними.

2. Конституція України як основа гарантування прав і свобод людини та громадянина.

Принцип верховенства права закріплений у преамбулі Конституції, підкреслюючи верховенство права та обов'язок органів державної влади поважати і забезпечувати конституційні права і свободи. Цей принцип гарантує, що публічні послуги надаються відповідно до встановлених правових норм і процедур, сприяючи підзвітності, прозорості та передбачуваності адміністративних дій.

Стаття 3 Конституції визнає людську гідність найвищою цінністю та проголошує утвердження і забезпечення прав і свобод людини головним обов'язком держави. Це положення підкреслює важливість забезпечення рівного доступу до публічних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього

походження, статусу чи обставин, і забороняє дискримінацію при наданні послуг.

Конституція гарантує громадянам соціальні права та захист, включаючи право на соціальне забезпечення, охорону здоров'я, освіту та соціальну допомогу. Ці положення зобов'язують державу створювати та утримувати державні установи, які надають основні послуги для задоволення базових потреб населення, сприяють соціальній інтеграції та зменшують нерівність у доступі до послуг.

Децентралізація є основоположним принципом системи управління в Україні, закріпленим у статті 140 Конституції. Це положення надає органам місцевого самоврядування повноваження управляти місцевими справами, включаючи надання певних публічних послуг, тим самим сприяючи участі громадян, субсидіарності та реагуванню на місцеві потреби.

Конституція розмежовує права та обов'язки як громадян, так і держави у сфері надання публічних послуг.

Громадяни мають право на доступ до публічних послуг на рівних засадах, на отримання своєчасної та ефективної допомоги від державних установ, а також на оскарження їхніх скарг в адміністративному та судовому порядку. Крім того, громадяни мають право брати участь у процесах прийняття рішень, пов'язаних з наданням публічних послуг, як зазначено в статті 5 Конституції.

Держава зобов'язана створювати та утримувати інститути публічної служби, які працюють прозоро, ефективно та підзвітно, забезпечуючи ефективне надання основних послуг громадянам. Держава повинна виділяти достатні ресурси, приймати відповідне законодавство та створювати механізми нагляду і підзвітності для забезпечення якості та доступності публічних послуг.

Конституція України, прийнята в 1996 році, є найвищим правовим документом, який закріплює права, свободи та обов'язки громадян, а також фундаментальні принципи державного управління. Кілька статей Конституції закладають основу для надання публічних послуг та визначають роль держави у забезпеченні доступу до цих послуг.

Стаття 3 Конституції встановлює, що "права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави". Цей принцип підкреслює основний обов'язок держави захищати і утверджувати права і свободи своїх громадян, включаючи право на доступ до основних суспільних послуг, які сприяють їхньому добробуту та особистому розвитку.

Стаття 16 передбачає, що "забезпечення екологічної безпеки і підтримання екологічної рівноваги на території України, подолання наслідків Чорнобильської катастрофи - катастрофи планетарного масштабу, збереження генофонду Українського народу є обов'язком держави". Це положення встановлює обов'язок держави надавати публічні послуги, пов'язані з охороною довкілля, ліквідацією наслідків надзвичайних ситуацій та охороною здоров'я, які мають вирішальне значення для забезпечення добробуту громадян і майбутніх поколінь.

Стаття 46 закріплює право громадян на соціальний захист, що включає право на "забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом". Ця стаття слугує конституційною основою для надання публічних послуг, пов'язаних із соціальним забезпеченням, включаючи пенсії, допомогу по безробіттю та інші форми соціальної допомоги.

Стаття 49 гарантує право на охорону здоров'я та медичну допомогу, стверджуючи, що "охорона здоров'я забезпечується державним фінансуванням відповідних соціально-економічних, медико-санітарних, оздоровчих і лікувально-профілактичних програм". Це положення підкреслює відповідальність держави за надання послуг у сфері охорони здоров'я, включаючи профілактику, лікування та програми зміцнення здоров'я, з метою забезпечення добробуту та захисту здоров'я громадян.

Вказані конституційні положення закладають основу для надання публічних послуг в Україні, підкреслюючи відповідальність держави за забезпечення доступу до основних послуг, які сприяють добробуту, розвитку та захисту прав і свобод громадян.

На додаток до конкретних статей, що визначають права громадян та обов'язки держави, Конституція України встановлює кілька керівних принципів, які формують надання публічних послуг. Ці принципи слугують основою системи надання публічних послуг, гарантуючи, що послуги надаються у спосіб, який підтримує демократичні цінності, сприяє прозорості та підзвітності.

Стаття 8 Конституції України закріплює принцип верховенства права, зазначаючи, що "Конституція України має найвищу юридичну силу. Закони та інші нормативно-правові акти приймаються на основі Конституції України і повинні відповідати їй". Цей принцип гарантує, що надання публічних послуг регулюється чіткою та послідовною правовою базою, захищаючи громадян від свавілля та забезпечуючи рівність перед законом.

Конституція встановлює систему поділу влади та стримувань і противаг між законодавчою, виконавчою та судовою гілками влади (статті 6, 19 та 55-63). Ця система спрямована на запобігання концентрації влади та забезпечення прозорого і підзвітного надання публічних послуг, а також належного нагляду та механізмів розгляду скарг і відшкодування збитків у разі порушення прав громадян.

Статті 7 та 140-146 Конституції визнають принципи децентралізації та місцевого самоврядування, надаючи місцевим громадам право управляти своїми справами та вирішувати питання місцевого значення, включаючи надання певних публічних послуг. Такий децентралізований підхід має на меті наблизити процес прийняття рішень до громадян, сприяти реагуванню на місцеві потреби та посилити підзвітність на рівні громади.

Стаття 34 Конституції гарантує право на свободу думки і слова, а також право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію. Цей принцип є основоположним для забезпечення прозорості та підзвітності у наданні публічних послуг, оскільки він дозволяє громадянам отримати доступ до інформації про наявні послуги, критерії прийнятності та процеси прийняття рішень.

Конституція закріплює широкий спектр прав і свобод, включаючи право на життя (стаття 27), право на повагу до гідності (стаття 28), право на свободу пересування та вільний вибір місця проживання (стаття 33), право на безпечне для життя і здоров'я довкілля (стаття 50). Ці права слугують керівними принципами для надання публічних послуг, гарантуючи, що при наданні послуг поважаються і підтримуються основні права і свободи громадян.

Вказані конституційні принципи забезпечують надійну основу для надання публічних послуг в Україні, сприяючи прозорості, підзвітності та захисту прав і свобод громадян. Дотримуючись цих принципів, держава може сприяти зміцненню довіри до системи публічних послуг, а також гарантувати, що послуги надаються справедливо, ефективно та у спосіб, що відповідає демократичним цінностям і верховенству права.

3. Виклики та можливості у дотриманні конституційних принципів

Незважаючи на те, що конституційні засади надання публічних послуг в Україні є усталеними, країна стикається з низкою викликів на шляху до повної реалізації цих принципів на практиці. Водночас, вирішення цих проблем відкриває можливості для зміцнення системи державної служби та забезпечення її відповідності конституційним цінностям і гарантіям.

Одним із ключових викликів у сфері надання публічних послуг є забезпечення рівного доступу та недискримінації, особливо для вразливих або маргіналізованих груп населення. Незважаючи на конституційні гарантії рівності перед законом та захисту прав і свобод, певні верстви населення можуть стикатися з бар'єрами або дискримінацією у доступі до основних публічних послуг через такі фактори, як соціально-економічний статус, географічне розташування, інвалідність, етнічне або мовне походження.

Вирішення цієї проблеми вимагає узгоджених зусиль, спрямованих на виявлення та усунення системних бар'єрів, просування інклюзивної політики та практик, а також надання цільової підтримки та пристосувань для забезпечення того, щоб публічні послуги були дійсно доступними для всіх громадян, незалежно від їхніх обставин.

Корупція залишається значною проблемою в Україні, яка може підірвати принципи прозорості, підзвітності та верховенства права у сфері надання публічних послуг. Корупційні практики, такі як хабарництво, фаворитизм або нецільове використання державних ресурсів, можуть підірвати суспільну довіру, обмежити доступ до послуг і непропорційно вплинути на вразливі верстви населення.

Боротьба з корупцією вимагає багатогранного підходу, який включає посилення антикорупційного законодавства та механізмів правозастосування, сприяння прозорості та ініціативам щодо відкритих даних, а також формування культури доброчесності та етичної поведінки серед державних службовців. Крім того, розширення прав і можливостей громадян та організацій громадянського суспільства щодо моніторингу та повідомлення про випадки корупції може сприяти підвищенню підзвітності та нагляду в системі публічної служби.

4. Забезпечення фінансової стійкості та розподіл ресурсів

Надання якісних публічних послуг вимагає достатніх фінансових ресурсів та ефективних механізмів їх розподілу. Однак обмеженість бюджетів, неефективне витрачання коштів та наявність конкуруючих пріоритетів можуть створювати проблеми у забезпеченні сталого фінансування та справедливого розподілу ресурсів для надання публічних послуг.

Вирішення цієї проблеми передбачає впровадження ефективних практик фінансового менеджменту, вивчення альтернативних джерел фінансування (наприклад, державно-приватне партнерство, плата за певні послуги) та розробку моделей розподілу ресурсів на основі даних, які визначають пріоритетність основних послуг та цільових сфер, що потребують найбільшої уваги. Крім того, підвищення ефективності та рентабельності шляхом вдосконалення процесів, технологічних інновацій та розбудови потенціалу може допомогти оптимізувати використання обмежених ресурсів.

Розбудова інституційної спроможності та компетентності

Ефективне надання публічних послуг значною мірою залежить від інституційної спроможності та компетентності відповідних організацій, що надають публічні послуги. Проблеми можуть виникати через такі фактори, як недостатні можливості для навчання та професійного розвитку державних службовців, застарілі або неефективні процеси та системи, а також відсутність координації та співпраці між різними установами та рівнями влади.

Таким чином, Конституція України визначає конституційні засади надання публічних послуг, встановлюючи принципи, права та обов'язки, якими керуються інститути публічної служби і які забезпечують захист прав та інтересів громадян. Підтримуючи верховенство права, поважаючи людську гідність, гарантуючи соціальні права та просуваючи децентралізацію, Україна прагне побудувати систему надання публічних послуг, яка є чутливою, інклюзивною та підзвітною потребам своїх громадян.

Література: 1, 2, 3, 4, 5, 10, 14, 18

ТЕМА 2. ПОНЯТТЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

1. Економічна парадигма публічних послуг. 2. Типи публічних послуг. 3. Значення публічних послуг. 4. Стратегії покращення надання публічних послуг.

1. Економічна парадигма публічних послуг

Публічні послуги відіграють важливу роль у функціонуванні сучасних суспільств та добробуті громадян. Вони охоплюють широкий спектр діяльності та послуг, що надаються урядами, державними установами та організаціями для задоволення колективних потреб населення. Розуміння концепції публічних послуг має вирішальне значення як для політиків, так і для державних службовців та громадян, оскільки вона формує спосіб, у який ми думаємо і підходимо до надання основних товарів і послуг. У цій лекції ми розглянемо визначення, характеристики та різні аспекти публічних послуг, підкреслимо їх значення та виклики, з якими вони стикаються.

Публічні послуги можна визначити як товари та послуги, що надаються урядом або державними установами на користь широкої громадськості. Ці послуги, як правило, не підлягають виключенню, що означає, що їхні переваги не можуть бути обмежені певною групою осіб, і не є конкурентними, що означає, що споживання однією особою не зменшує доступність послуги для інших.

Характеристики публічних послуг включають наступне.

Неприбуткова орієнтація. Публічні послуги в першу чергу керуються не мотивами отримання прибутку, а метою служіння суспільним інтересам та сприяння соціальному добробуту.

Державна власність і контроль. Публічні послуги, як правило, належать, фінансуються і контролюються урядом або органами державної влади, хоча деякі з них можуть включати участь приватного сектору через державно-приватне партнерство.

Універсальний доступ. Публічні послуги повинні бути доступними для всіх громадян, незалежно від їх соціально-економічного статусу чи місця проживання, забезпечуючи рівність та інклюзивність.

Підзвітність. Надавачі публічних послуг підзвітні громадськості та підлягають різним механізмам нагляду, таким як законодавчий нагляд, аудит та громадський контроль.

Безперервність. Очікується, що публічні послуги повинні надаватися на безперервній та безперебійній основі, забезпечуючи їх доступність у разі потреби.

2. Типи публічних послуг.

Публічні послуги можна класифікувати за різними категоріями залежно від їхньої природи та призначення. Деякі з найпоширеніших типів включають:

1. Основні послуги - послуги, які вважаються фундаментальними для добробуту та функціонування суспільства, такі як охорона здоров'я, освіта, громадська безпека та інфраструктура (наприклад, водопостачання, каналізація, транспорт).

2. Соціальні послуги- послуги, спрямовані на сприяння соціальному добробуту та вирішенню суспільних проблем, такі як програми соціальної допомоги, служби захисту дітей та підтримка вразливих груп населення.

3. Регуляторні послуги - послуги, пов'язані із забезпеченням дотримання законів, правил і стандартів, такі як ліцензування, інспекції та захист прав споживачів.

4. Адміністративні послуги - послуги, що сприяють функціонуванню уряду та державного управління, такі як збір податків, ведення документації, видача дозволів та ліцензій.

5. Культурні та рекреаційні послуги - послуги, що сприяють культурному збагаченню, проведенню дозвілля та розвитку громади, такі як бібліотеки, парки та музеї.

3. Значення публічних послуг.

Публічні послуги відіграють вирішальну роль у різних аспектах життя суспільства.

Економічний розвиток: Добре функціонуючі публічні послуги, такі як інфраструктура, освіта та нормативно-правова база, сприяють економічному зростанню та конкурентоспроможності.

Соціальна згуртованість: Публічні послуги сприяють соціальній згуртованості, забезпечуючи соціальний захист та доступ до основних товарів і послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього соціально-економічного статусу.

Якість життя: Публічні послуги підвищують якість життя громадян, забезпечуючи доступ до охорони здоров'я, освіти, відпочинку та інших основних послуг, які сприяють загальному добробуту.

Захист навколишнього середовища: Публічні послуги, такі як утилізація відходів, очищення води та екологічне регулювання, відіграють важливу роль у захисті довкілля та сприянні сталому розвитку.

Національна безпека: Публічні послуги, пов'язані з правоохоронною діяльністю, реагуванням на надзвичайні ситуації та обороною, мають важливе значення для забезпечення національної та громадської безпеки.

Хоча публічні послуги спрямовані на служіння колективним інтересам суспільства, їх надання може бути складним через різні фактори.

Фінансові та ресурсні обмеження: Публічні послуги часто стикаються з обмеженими фінансовими ресурсами та бюджетними обмеженнями, що може вплинути на їх якість, доступність та ефективність.

Зміна суспільних потреб: Публічні послуги повинні адаптуватися до мінливих суспільних потреб, демографічних зрушень і нових проблем, таких як технологічний прогрес, зміна клімату і зміна культурних цінностей.

Справедливість та доступність: Забезпечення рівного доступу до публічних послуг у різних регіонах, соціально-економічних групах та демографічних характеристиках може бути значним викликом, особливо в районах з обмеженими ресурсами чи інфраструктурою.

Підзвітність та прозорість: Підтримання підзвітності та прозорості у наданні публічних послуг має вирішальне значення для забезпечення суспільної довіри та ефективного нагляду, але може бути складним завданням через бюрократичні складнощі та потенційні конфлікти інтересів.

Координація та співпраця: Ефективне надання публічних послуг часто вимагає координації та співпраці між різними державними установами, рівнями влади та зацікавленими сторонами, чого може бути важко досягти через різні пріоритети та організаційну культуру.

Приватизація та державно-приватне партнерство: Залучення суб'єктів приватного сектору до надання публічних послуг через приватизацію або державно-приватне партнерство може викликати занепокоєння щодо підзвітності, якості та доступності.

4. Стратегії покращення надання публічних послуг.

Для вирішення проблем та покращення надання публічних послуг можна використовувати різні стратегії та підходи.

Управління ефективністю та оцінювання: Впровадження надійних систем управління ефективністю та регулярне оцінювання результативності та ефективності публічних послуг може допомогти визначити сфери, що потребують вдосконалення, та надати інформацію для прийняття рішень.

Залучення та участь громадян: Залучення громадян та зацікавлених сторін до планування, надання та оцінки публічних послуг може сприяти формуванню почуття відповідальності, підвищенню підзвітності та забезпеченню відповідності послуг потребам громади.

Технологічні інновації: Використання нових технологій, таких як цифрові платформи, аналіз даних та автоматизація, може впорядкувати процеси, покращити якість послуг та підвищити прозорість і доступність.

Розбудова спроможності та навчання: Інвестиції в розбудову потенціалу та навчальні програми для постачальників публічних послуг можуть покращити їхні навички, знання та здатність ефективно надавати високоякісні послуги.

Співпраця та партнерства: Сприяння співпраці та партнерству між державними установами, неурядовими організаціями та суб'єктами приватного сектору може сприяти залученню різноманітних ресурсів, досвіду та поглядів для вирішення складних суспільних проблем.

Моделі сталого фінансування: Вивчення моделей сталого фінансування, таких як плата за користування, державно-приватне партнерство або інноваційні механізми фінансування, може допомогти вирішити проблему обмеженості ресурсів і забезпечити довгострокову життєздатність публічних послуг.

Формування політики на основі фактичних даних: Базування політичних рішень і стратегій надання послуг на надійних даних і фактах може підвищити ефективність і результативність публічних послуг, гарантуючи, що вони відповідають реальним потребам і досягають бажаних результатів.

Публічні послуги є невід'ємною складовою сучасного суспільства, відіграючи важливу роль у сприянні економічному розвитку, соціальній згуртованості та загальному добробуту. Хоча надання публічних послуг може бути складним завданням, вирішення цих проблем за допомогою таких

стратегій, як управління ефективністю, залучення громадян, технологічні інновації та співпраця, має вирішальне значення для забезпечення ефективного та справедливого надання послуг. Розуміючи концепцію публічних послуг і постійно прагнучи покращити їх надання, органи влади можуть краще реалізовувати колективні інтереси своїх громадян і сприяти створенню більш процвітаючого та інклюзивного суспільства.

Література: 5, 11, 13, 18

ТЕМА 3. СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

1. Надання послуг державними та муніципальними органами влади та неприбутковими організаціями. 2. Методи і форми планування та контролю ефективності виробництва і надання послуг. 3. Соціально-економічний вплив публічних послуг.

1. Надання послуг державними та муніципальними органами влади та неприбутковими організаціями

Публічні послуги лежать в основі добре функціонуючого суспільства, відіграючи вирішальну роль у сприянні соціальному добробуту, економічному розвитку та загальному благополуччю громадян. Ці послуги, що надаються державними структурами, громадськими установами та неприбутковими організаціями, покликані задовольняти колективні потреби населення та забезпечувати рівний доступ до основних товарів і послуг. Розуміння соціально-економічної сутності публічних послуг є важливим як для політиків, державних службовців, так і для громадян, оскільки воно формує підхід до надання послуг і впливає на якість життя в громадах.

1.1 Державні та муніципальні органи влади як надавачі послуг

Органи влади на різних рівнях, включаючи національний, регіональний та місцевий, відповідають за надання широкого спектру публічних послуг своїм громадянам. Ці послуги можуть включати:

а. *Основні послуги*: Охорона здоров'я, освіта, громадська безпека, інфраструктура (наприклад, дороги, водопостачання, каналізація) та програми соціального забезпечення.

б. *Регуляторні послуги*: Забезпечення дотримання законів, правил і стандартів, захист прав споживачів та охорона навколишнього середовища.

с. *Адміністративні послуги*: Збір податків, ведення обліку, видача дозволів і ліцензій та інші бюрократичні функції.

1.2 Неприбуткові організації як постачальники послуг

Неприбуткові організації, які часто фінансуються урядами, приватними донорами або комбінацією джерел, відіграють вирішальну роль у наданні публічних послуг, особливо в тих сферах, де державні ресурси обмежені або де потрібні спеціальні знання та досвід. Зазначені напрями включають:

а. *Соціальні послуги*: Надання послуг підтримки для вразливих верств населення, таких як люди похилого віку, інваліди або домогосподарства з низьким рівнем доходу.

б. *Розвиток громад*: Ініціативи, спрямовані на підвищення добробуту громади, такі як доступне житло, професійна підготовка та молодіжні програми.

с. *Збереження довкілля*: Зусилля, спрямовані на захист природних ресурсів, просування сталих практик та підвищення екологічної обізнаності.

1.3 Співпраця та партнерство

Ефективне надання публічних послуг часто вимагає співпраці та координації між різними зацікавленими сторонами, включаючи державні установи, неприбуткові організації та, в деяких випадках, суб'єкти приватного сектору. Такі партнерства можуть використовувати різноманітні ресурси, досвід і перспективи для вирішення складних суспільних проблем і підвищення якості послуг.

2. Методи і форми планування та контролю ефективності виробництва і надання послуг

2.1 Стратегічне планування та постановка цілей

Ефективне планування має важливе значення для забезпечення ефективного виробництва та надання публічних послуг. Цей процес, як правило, включає в себе:

а. *Оцінку потреб*: Визначення та визначення пріоритетності потреб цільової групи населення шляхом залучення громадськості, аналізу даних та інформації від зацікавлених сторін.

б. *Постановка цілей*: Встановлення чітких і вимірюваних цілей, які відповідають визначеним потребам, місії та цінностям організації.

с. *Розподіл ресурсів*: Визначення фінансових, людських і матеріальних ресурсів, необхідних для досягнення поставлених цілей, та їх відповідний розподіл.

2.2 Вимірювання та оцінка ефективності

Для забезпечення підзвітності та постійного вдосконалення дуже важливо вимірювати та оцінювати ефективність надання публічних послуг. Цього можна досягти за допомогою:

а. *Ключові показники ефективності (КПЕ)*: Встановлення кількісних та якісних показників для вимірювання ефективності, результативності та впливу надання послуг.

б. *Збір та аналіз даних*: Впровадження надійних систем збору даних та аналітичних структур для моніторингу ефективності та визначення сфер для вдосконалення.

с. *Зворотній зв'язок із зацікавленими сторонами*: Збір інформації від отримувачів послуг, партнерів та членів громади для оцінки рівня задоволеності та визначення проблемних питань.

2.3 Управління якістю та постійне вдосконалення

На основі результатів оцінювання діяльності постачальники публічних послуг можуть впроваджувати стратегії управління якістю для покращення надання послуг:

а. *Оптимізація процесів*: Впорядкування процесів, усунення неефективності та використання технологічних рішень для покращення надання послуг.

б. *Навчання та розбудова потенціалу*: Інвестування у професійний розвиток постачальників послуг з метою підвищення їхніх навичок, знань та можливостей.

с. *Залучення громадян*: Залучення громадян та зацікавлених сторін до процесів прийняття рішень та розробки послуг для забезпечення відповідності потребам громади.

2.4 Підзвітність та прозорість

Підтримання підзвітності та прозорості має вирішальне значення для побудови довіри з боку громадськості та забезпечення ефективного використання ресурсів. Цього можна досягти за допомогою:

а. *Звітності та розкриття інформації*: Надання регулярних та вичерпних звітів про ефективність надання послуг, розподіл ресурсів та процеси прийняття рішень.

б. *Аудит та нагляд*: Впровадження надійних механізмів аудиту та зовнішнього нагляду для забезпечення дотримання нормативно-правових актів та етичних стандартів.

с. *Доступ громадськості до інформації*: Сприяння відкритому доступу до інформації та даних, пов'язаних з наданням публічних послуг, з урахуванням відповідних міркувань конфіденційності та безпеки.

3. Соціально-економічний вплив публічних послуг

3.1 Економічний розвиток та конкурентоспроможність

Ефективно функціонуючі публічні послуги роблять значний внесок в економічний розвиток та конкурентоспроможність завдяки наступним факторам:

а. *Підвищення кваліфікації робочої сили*: Якісна освіта та програми професійної підготовки забезпечують людей знаннями та навичками, необхідними для продуктивної робочої сили.

б. *Сприяння зростанню бізнесу*: Надійна інфраструктура, нормативно-правова база та допоміжні послуги створюють середовище, сприятливе для розвитку бізнесу та інвестицій.

с. *Сприяння інноваціям*: Державні інвестиції в дослідження, технології та підприємництво можуть стимулювати інновації та економічну диверсифікацію.

3.2 Соціальний захист та справедливість

Публічні послуги відіграють важливу роль у підвищенні соціального добробуту та вирішенні проблем нерівності та маргіналізації:

а. *Доступ до основних послуг*: Забезпечення рівного доступу до охорони здоров'я, освіти, житла та програм соціальної допомоги для всіх громадян, незалежно від соціально-економічного статусу.

б. *Зниження рівня бідності*: Програми соціального захисту та ініціативи з підтримки доходів допомагають зменшити рівень бідності та підтримати вразливі верстви населення.

с. *Згуртованість громади*: Громадські простори, культурні програми та ініціативи із залучення громади сприяють соціальній інтеграції, громадянській участі та почуттю приналежності.

3.3 Екологічна стійкість

Публічні послуги відіграють важливу роль у вирішенні екологічних проблем та просуванні сталих практик:

а. *Охорона навколишнього середовища*: Нормативно-правові акти, правозастосування та кампанії з інформування громадськості допомагають пом'якшити погіршення стану довкілля та сприяють відповідальному управлінню ресурсами.

б. *Стала інфраструктура*: Інвестиції в "зелену" інфраструктуру, таку як відновлювані джерела енергії, громадський транспорт та системи управління відходами, зменшують вплив на навколишнє середовище.

с. *Природоохоронні заходи*: Державні установи та неприбуткові організації відіграють ключову роль у збереженні природних середовищ існування, захисті біорізноманіття та просуванні сталих практик.

3.4 Якість життя та добробут

Зрештою, надання високоякісних публічних послуг безпосередньо впливає на якість життя та добробут громадян:

а. Задоволення базових потреб: Доступ до основних послуг, таких як охорона здоров'я, освіта, житло та громадська безпека, задовольняє фундаментальні потреби людини та сприяє її особистісному розвитку.

б. Рекреаційні та культурні можливості: Громадські місця, парки, бібліотеки та культурні програми збагачують особисте життя і сприяють фізичному та психічному благополуччю.

с. Почуття безпеки та приналежності: Ефективні заходи громадської безпеки, системи соціальної підтримки та ініціативи із залучення громади сприяють зміцненню почуття безпеки та соціальної згуртованості.

Соціально-економічна сутність публічних послуг є багатогранною та далекосяжною. Надаючи основні товари та послуги, державні установи та неприбуткові організації відіграють вирішальну роль у сприянні економічному розвитку, соціальному добробуту, екологічній стійкості та загальній якості життя. Однак ефективне надання послуг вимагає ретельного планування, вимірювання результатів діяльності, управління якістю та механізмів підзвітності для забезпечення ефективного використання ресурсів та відповідності потребам громади. Співпраця між зацікавленими сторонами, залучення громадян та прагнення до постійного вдосконалення є важливими для посилення впливу та сталості публічних послуг. У міру того, як суспільство долає нові виклики, роль публічних послуг у розбудові інклюзивних та процвітаючих громад і надалі залишатиметься надзвичайно важливою.

Література: 1, 2, 5, 11, 13, 18

ТЕМА 4. КЛАСИФІКАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

1. Підходи до класифікації послуг. 2. Класифікатори послуг як засіб систематизації сфер надання послуг. 3. Проблеми та обмеження класифікаторів послуг.

1. Підходи до класифікації публічних послуг

Публічні послуги є різноманітною та багатогранною сферою, що охоплює широкий спектр діяльності та послуг, які надаються урядами, державними установами та некомерційними організаціями для задоволення колективних потреб суспільства. Враховуючи широту та складність публічних послуг, системи класифікації відіграють вирішальну роль в організації та розумінні різних видів послуг, що пропонуються. Класифікація не лише сприяє ефективному управлінню та розподілу ресурсів, але й сприяє прозорості, підзвітності та прийняттю обґрунтованих рішень.

1.1 Функціональна класифікація

Підхід функціональної класифікації групує публічні послуги на основі їхньої основної мети або функції. Цей підхід широко використовується державними установами та міжнародними організаціями для класифікації та аналізу державних видатків. Приклади функціональних категорій включають:

a. *Загальні публічні послуги*: Адміністрація, операції з державним боргом та закордонні справи.

b. *Оборона*: Військові послуги та послуги цивільної оборони.

c. *Громадський порядок і безпека*: Поліція, пожежна охорона та суди.

d. *Економічні питання*: Сільське господарство, виробництво, транспорт та послуги зв'язку.

e. *Охорона навколишнього середовища*: Управління відходами, боротьба із забрудненням та збереження біорізноманіття.

f. *Житлово-комунальні послуги*: Міський та сільський розвиток, водопостачання та вуличне освітлення.

g. *Охорона здоров'я*: Лікарні, служби охорони здоров'я та медичні дослідження.

h. *Рекреація, культура та релігія*: Спорт, заклади відпочинку, культурні послуги та релігійні питання.

i. *Освіта*: Послуги дошкільної, початкової, середньої та вищої освіти.

ж. *Соціальний захист*: Допомога у зв'язку з хворобою та інвалідністю, пенсії за віком та програми соціальної допомоги.

1.2 Класифікація за типом послуг

Інший підхід до класифікації публічних послуг базується на типі послуги, що надається. Ця класифікація може допомогти зрозуміти природу послуги та відповідно адаптувати стратегії надання послуг. Приклади типів послуг включають:

а. *Регуляторні послуги*: Ліцензування, інспекції та забезпечення дотримання законів і нормативних актів.

б. *Перерозподільчі послуги*: Соціальне забезпечення, соціальні програми та ініціативи з підтримки доходів.

в. *Колективні послуги*: Національна оборона, громадський порядок і безпека, захист навколишнього середовища.

г. *Установчі послуги*: Поширення інформації, розгляд скарг та залучення громадськості.

1.3 Класифікація за формою власності та управління

Публічні послуги також можна класифікувати на основі структури власності та управління постачальника послуг. Цей підхід корисний для розуміння структур управління, механізмів підзвітності та джерел фінансування. Класифікаційні підходи включають:

а. *Послуги, що належать та управляються державою*: Послуги, що надаються безпосередньо національними, державними або місцевими органами влади.

б. *Державно-приватні партнерства (ДПП)*: Послуги, що надаються в рамках співпраці між державними та приватними організаціями.

в. *Неприбуткові послуги*: Послуги, що надаються неурядовими організаціями, благодійними фондами та громадськими організаціями.

1.4 Класифікація за цільовою аудиторією або бенефіціаром

Інший підхід до класифікації публічних послуг базується на цільовій аудиторії або групі бенефіціарів. Ця класифікація може допомогти в адаптації надання послуг та забезпеченні рівного доступу до них і включає:

a. *Універсальні послуги*: Послуги, призначені для широких верств населення, такі як громадська безпека, інфраструктура та охорона навколишнього середовища.

b. *Цільові послуги*: Послуги, спрямовані на конкретні сегменти населення, такі як молодь, люди похилого віку, інваліди або малозабезпечені групи.

c. *Послуги, орієнтовані на громаду*: Послуги, пристосовані до унікальних потреб конкретних громад, таких як корінне населення або мовні меншини.

2. Класифікатори послуг як засіб систематизації сфер надання послуг

2.1 Роль класифікаторів послуг

Класифікатори послуг - це систематизовані структури або системи кодування, що використовуються для категоризації та організації публічних послуг. Ці класифікатори виконують кілька важливих функцій:

a. *Стандартизація*: Класифікатори сприяють створенню спільної мови та розумінню публічних послуг, що полегшує ефективну комунікацію та співпрацю між зацікавленими сторонами.

b. *Збір та аналіз даних*: Класифікатори уможливають систематичний збір та аналіз даних, пов'язаних з наданням послуг, розподілом ресурсів та вимірюванням ефективності.

c. *Розробка політики та програм*: Надаючи структуроване уявлення про сфери послуг, класифікатори сприяють прийняттю обґрунтованих рішень та розробці цільових політик і програм.

d. *Бенчмаркінг та порівняння*: Класифікатори дозволяють порівнювати надання послуг у різних регіонах, установах чи юрисдикціях, що дає змогу виявляти найкращі практики та сфери, які потребують вдосконалення.

2.2 Приклади класифікаторів послуг

Кілька національних та міжнародних організацій розробили класифікатори послуг для систематизації сфер надання послуг. Деякі з них включають в себе наступні приклади:

a. Класифікація функцій уряду Організації Об'єднаних Націй (COFOG): Широко використовуваний функціональний класифікатор, який класифікує

державні витрати на основі їх цілей, таких як охорона здоров'я, освіта та соціальний захист.

b. Статистична класифікація видів економічної діяльності Європейського Союзу (NACE): Система класифікації, що використовується країнами-членами Європейського Союзу для класифікації видів економічної діяльності, включаючи різні сектори послуг.

c. Північноамериканська система класифікації промисловості (NAICS): Система класифікації, що використовується в США, Канаді та Мексиці для класифікації підприємств на основі їхньої основної економічної діяльності, включаючи сферу послуг.

d. Австралійська та новозеландська стандартна галузева класифікація (ANZSIC): Система класифікації, що використовується в Австралії та Новій Зеландії для класифікації підприємств на основі їхньої основної економічної діяльності, включаючи сферу послуг.

2.3 Розробка та ведення класифікаторів послуг

Розробка та ведення класифікаторів послуг - це безперервний процес, який вимагає співпраці між зацікавленими сторонами, включаючи державні установи, статистичні органи та експертів у відповідній галузі. Основні міркування при розробці та підтримці класифікаторів послуг включають наступне:

a. *Консультації із зацікавленими сторонами*: Взаємодія з постачальниками послуг, політиками та користувачами для забезпечення того, щоб класифікатор відображав поточний ландшафт надання послуг та відповідав їхнім потребам.

b. *Адаптивність та гнучкість*: Класифікатори повинні бути розроблені таким чином, щоб враховувати нові сфери послуг, зміни в термінології та еволюцію суспільних потреб.

c. *Сумісність та інтеграція*: Класифікатори повинні бути сумісними з існуючими системами класифікації та структурами даних, щоб полегшити інтеграцію та аналіз даних у різних сферах.

d. *Періодичний перегляд та оновлення*: Регулярний перегляд та оновлення необхідні для того, щоб класифікатор залишався актуальним і точно відображав поточний стан надання послуг.

3. Проблеми та обмеження класифікаторів послуг

Хоча класифікатори послуг пропонують численні переваги, їх впровадження та використання може також створювати проблеми та обмеження, такі як:

a. *Складність та неоднозначність*: Деякі публічні послуги можуть не вписуватися в чітко визначені категорії, що призводить до неоднозначності та потенційної неправильної класифікації.

b. *Взаємозалежності та дублювання*: Публічні послуги часто пов'язані із взаємозалежністю та перетином з іншими сферами послуг, що ускладнює їх чітке розмежування.

c. *Доступність та якість даних*: Ефективна класифікація залежить від наявності та якості даних, пов'язаних з наданням послуг, що може бути проблемою в деяких контекстах.

d. *Опір змінам*: Впровадження нових або оновлених класифікаторів може зіткнутися з опором зацікавлених сторін через необхідність міграції даних, зміни процесів та потенційні проблеми в роботі.

Класифікація публічних послуг є критично важливим аспектом ефективного управління послугами та врядування. Використовуючи різні підходи, такі як класифікація за функціональною ознакою, типом послуги, формою власності або цільовою аудиторією, уряди та державні установи можуть отримати структуроване уявлення про різноманітний спектр послуг, що надаються. Класифікатори послуг, такі як COFOG, NACE, NAICS та ANZSIC, слугують цінними інструментами для систематизації сфер надання послуг, уможливаючи збір даних, аналіз та прийняття обґрунтованих рішень. Однак

розробка та підтримка цих класифікаторів вимагає постійної співпраці, адаптивності та врахування таких викликів, як складність, взаємозалежність і доступність даних. Зрештою, добре розроблена та впроваджена система класифікації може значно підвищити ефективність, прозорість та підзвітність надання публічних послуг, сприяючи покращенню суспільних результатів та загального добробуту громадян.

Література: 2, 5, 11, 13, 14, 15, 18

ТЕМА 5. НЕОБХІДНІСТЬ ЗАКОНОДАВЧОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПОРЯДКУ І СТАНДАРТІВ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

1. Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань. 2. Наслідки неналежної правової бази та традицій: неможливість забезпечити позитивну оцінку надання послуг. 3. Задоволення потреби в законодавчому регулюванні.

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

Державні послуги мають фундаментальне значення для добробуту та процвітання сучасних суспільств, слугуючи важливою ланкою між громадянами та урядом. Однак ефективне надання цих послуг залежить від надійної правової бази, яка чітко визначає процедури, стандарти та заходи підзвітності. Відсутність комплексного законодавства, що регулює надання публічних послуг, може призвести до неефективності, непослідовності та відсутності довіри громадян до державних інституцій.

1.1 Сприяння прозорості та підзвітності

Законодавче регулювання процедур і стандартів надання публічних послуг має вирішальне значення для підвищення прозорості та підзвітності державних органів. Встановлюючи чіткі правила та керівні принципи, таке законодавство гарантує, що процеси надання послуг є відкритими,

справедливими та піддаються ретельному контролю. Це, в свою чергу, сприяє зміцненню довіри з боку громадськості та впевненості у здатності держави ефективно служити інтересам своїх громадян та їх об'єднань.

1.2 Забезпечення послідовності та рівного доступу

Відсутність єдиної законодавчої бази може призвести до неузгодженості у наданні послуг у різних регіонах, відомствах чи демографічних групах. Законодавче регулювання допомагає встановити узгоджені стандарти та процедури, забезпечуючи всім громадянам та їхнім об'єднанням рівний доступ до публічних послуг, незалежно від їхнього місцезнаходження чи соціально-економічного статусу.

1.3 Сприяння ефективному розподілу ресурсів

Комплексне законодавство може допомогти впорядкувати розподіл ресурсів для надання публічних послуг шляхом встановлення чітких пріоритетів, показників ефективності та заходів підзвітності. Це, в свою чергу, може призвести до більш ефективного використання обмежених державних ресурсів, мінімізації марнотратства та забезпечення спрямування коштів у сфери, які найбільше потребують допомоги.

1.4 Забезпечення участі та залучення громадян

Законодавче регулювання також може забезпечити механізми участі та залучення громадян до планування, надання та оцінки державних послуг. Закріплюючи права та обов'язки як надавачів, так і отримувачів послуг, таке законодавство може надати громадянам та їхнім об'єднанням можливість відігравати активну роль у формуванні послуг, які впливають на їхнє життя.

2. Наслідки неналежної правової бази та традицій: неможливість забезпечити позитивну оцінку надання послуг

2.1 Відсутність стандартизації та контролю якості

За відсутності всеосяжної правової бази надання державних послуг може страждати від браку стандартизації та контролю якості. Без чітко визначених процедур та стандартів діяльності якість послуг може суттєво відрізнятись в

різних установах або регіонах, що призводить до непослідовного та потенційно неякісного надання послуг.

2.2 Неефективне використання ресурсів

Без чітких інструкцій та заходів підзвітності державні ресурси, виділені на надання послуг, можуть бути використані не за призначенням або розподілені неправильно, що призведе до неефективності та марнотратства. Це може в кінцевому підсумку підірвати здатність держави ефективно служити інтересам громадян та їх об'єднань, оскільки обмежені ресурси не спрямовуються на ті сфери, які найбільше потребують допомоги.

2.3 Відсутність засобів правового захисту для громадян та організацій

Недостатня правова база надання державних послуг може залишити громадянам та організаціям обмежені можливості для оскарження у випадку незадовільного надання послуг або порушення їхніх прав. Без чітко визначених процедур та механізмів розгляду скарг громадянам та організаціям важко притягнути постачальників послуг до відповідальності або отримати відшкодування за неякісні послуги.

2.4 Перешкоди для ефективного моніторингу та оцінки

Без надійної правової бази стає складно здійснювати точний моніторинг та оцінку ефективності надання державних послуг. Відсутність чітких показників ефективності, вимог до збору даних та зобов'язань щодо звітності може обмежувати здатність держави визначати сфери для вдосконалення та впроваджувати політичні рішення, що ґрунтуються на фактах.

3. Задоволення потреби в законодавчому регулюванні

3.1 Комплексне законодавство про надання публічних послуг

Для вирішення проблем, пов'язаних з недостатньою правовою базою та відсутністю усталених традицій, уряди повинні визначити пріоритетом розробку та впровадження комплексного законодавства, спеціально спрямованого на регулювання надання публічних послуг. Законодавство має охоплювати такі ключові аспекти, як:

а. Визначення обсягу та видів державних послуг, що мають надаватися.

- b. Встановлення чітких процедур та стандартів надання послуг.
- c. Визначення показників ефективності та заходів контролю якості.
- d. Окреслення механізмів підзвітності та процедур розгляду скарг.
- e. Встановлення вимог до збору даних, звітності та прозорості.
- f. Забезпечення участі та залучення громадян до процесу надання послуг.

3.2 Залучення зацікавлених сторін та консультації

Розробка такого законодавства повинна передбачати широкі консультації та залучення зацікавлених сторін, зокрема, постачальників послуг, експертів, організацій громадянського суспільства, представників громадян та їхніх об'єднань. Такий спільний підхід гарантує, що законодавство точно відображатиме потреби та занепокоєння всіх зацікавлених сторін, а також сприятиме формуванню почуття причетності та зацікавленості.

3.3 Розбудова спроможності та навчання

Ефективна імплементація законодавчої бази вимагатиме розбудови потенціалу та навчальних ініціатив для постачальників державних послуг та адміністраторів. Це включає навчання новим процедурам, стандартам діяльності та заходам підзвітності, а також розвиток технічних навичок і компетенцій, необхідних для ефективного та якісного надання послуг.

3.4 Моніторинг, оцінка та постійне вдосконалення

Після створення законодавчої бази дуже важливо створити надійні механізми моніторингу та оцінки для визначення її ефективності та виявлення сфер, що потребують вдосконалення. Це має включати регулярний аудит, аналіз ефективності та отримання зворотного зв'язку від громадян та їхніх об'єднань. На основі цих оцінок законодавство повинно періодично переглядатися та оновлюватися, щоб воно залишалось актуальним і відповідало потребам суспільства, що змінюються.

Необхідність законодавчого врегулювання процедур та стандартів надання публічних послуг важко переоцінити. Досконала правова база слугує фундаментом для підвищення ефективності держави в обслуговуванні інтересів громадян та їхніх об'єднань, сприяння прозорості, підзвітності та рівному доступу до послуг. І навпаки, відсутність належної правової бази та усталених

традицій неминуче призводить до неефективності, непослідовності та неможливості забезпечити позитивну оцінку надання послуг. Надаючи пріоритет розробці та впровадженню надійного законодавства у поєднанні із залученням зацікавлених сторін, розбудовою потенціалу та постійним моніторингом і оцінкою, уряди можуть створити систему, яка сприятиме зміцненню суспільної довіри, ефективному розподілу ресурсів та наданню високоякісних послуг, що відповідають потребам громадян та їхніх об'єднань, які постійно зростають. Зрештою, законодавче регулювання є важливим кроком на шляху до створення більш чутливої, ефективної та орієнтованої на громадян системи публічних послуг.

Література: 2, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17

ТЕМА 6. МЕТОДИКА ОПИСУ ПУБЛІЧНОЇ ПОСЛУГИ

Питання лекції:

1. Опис державних послуг з уніфікації інформації. 2. Специфіка повноважень та обов'язків суб'єкта. 3. Методологія опису державних послуг. 4. Виклики та проблематика.

1. Опис державних послуг з уніфікації інформації

Державні послуги є основою добре функціонуючого суспільства, забезпечуючи громадян основними товарами та послугами від імені держави. Однак різноманітність і складність цих послуг може призвести до неузгодженості, неефективності та непрозорості їх надання. Для вирішення цих проблем вкрай важливо створити стандартизовану методологію опису державних послуг, яка б забезпечувала однаковість та чіткість наданої інформації.

1.1 Потреба у стандартизації

Державні послуги надаються різними державними установами, кожна з яких має власні повноваження, процедури та термінологію. Без стандартизованого підходу до опису цих послуг громадяни та організації

можуть зіткнутися з непослідовною або суперечливою інформацією, що призведе до плутанини та потенційних бар'єрів у доступі до основних послуг.

1.2 Сприяння прозорості та доступності

Єдиний та послідовний опис державних послуг підвищує прозорість та доступність для громадян та організацій. Завдяки наданню чіткої та стислої інформації про характер, критерії прийнятності та процедури надання кожної послуги, громадяни можуть краще зрозуміти свої права та обов'язки, а також приймати обґрунтовані рішення щодо взаємодії з державними службами.

1.3 Сприяння міжвідомчій співпраці

Стандартизовані описи послуг можуть сприяти міжвідомчій співпраці та координації, оскільки різні державні установи можуть легко зрозуміти та узгодити свої пропозиції послуг. Це особливо важливо для послуг, які надаються за участю кількох відомств або вимагають безперешкодного переходу між різними постачальниками послуг.

1.4 Підтримка збору та аналізу даних

Послідовні та уніфіковані описи послуг мають важливе значення для точного збору та аналізу даних. Запровадивши єдину термінологію та структуру для опису послуг, державні органи можуть більш ефективно відстежувати використання послуг, показники ефективності та визначати сфери, що потребують вдосконалення або коригування політики.

2. Специфіка повноважень та обов'язків суб'єкта

2.1 Повноваження та функції, викладені в положеннях органів влади

Повноваження та обов'язки кожного державного органу, як правило, викладені в його статуті або законі про створення. Ці документи визначають місію органу, сферу його повноважень та конкретні функції, які він зобов'язаний виконувати. Точний опис державних послуг вимагає глибокого розуміння цих повноважень і функцій, щоб забезпечити їх відповідність основній меті та юридичним зобов'язанням органу.

2.2 Нормативно-правова база

Надання державних послуг регулюється не лише статутами конкретних відомств, але й складною мережею законів, нормативно-правових актів та політик на різних рівнях влади. Ці правові рамки визначають критерії прийнятності послуг, стандарти їх надання, вимоги до якості та механізми підзвітності. Точний опис державних послуг вимагає всебічного розуміння та врахування цих відповідних нормативно-правових положень.

2.3 Операційні процедури та настанови

На додаток до формальної законодавчої бази, державні установи часто розробляють внутрішні операційні процедури та інструкції, які керують впровадженням та наданням державних послуг. Ці процедури можуть стосуватися таких питань, як процеси подання заявок на отримання послуг, вимоги до документації, строки та заходи контролю якості. Включення цих операційних деталей в описи послуг гарантує, що громадяни та організації матимуть доступ до повної та точної інформації.

2.4 Міжвідомча координація та співпраця

Багато державних послуг передбачають участь та координацію діяльності різних державних установ, кожна з яких має свої специфічні повноваження та обов'язки. Опис таких послуг вимагає чіткого розмежування ролей та обов'язків кожного залученого відомства, а також механізмів міжвідомчої співпраці та обміну інформацією.

3. Методологія опису державних послуг

3.1 Створення стандартизованого шаблону

Для забезпечення послідовності та однаковості опису послуг важливо створити стандартизований шаблон, який би визначав ключові компоненти та структуру опису. Цей шаблон повинен включати розділи для:

а. *Огляд послуги*: Короткий опис послуги, її призначення та цільової аудиторії.

б. *Критерії прийнятності*: Чітко визначені вимоги до осіб чи організацій для доступу до послуги.

c. *Процес надання послуги*: Покроковий опис процедур, документації та термінів, необхідних для отримання послуги.

d. *Відповідальність органу/агентства*: Розмежування ролей та обов'язків організації, що надає послуги, та її персоналу.

e. *Нормативно-правова база*: Посилання на відповідні закони, нормативні акти та політики, що регулюють надання послуги.

f. *Стандарти діяльності та забезпечення якості*: Конкретні показники ефективності, заходи контролю якості та механізми підзвітності.

g. *Контактна інформація*: Чіткі та доступні контактні дані для запитів та допомоги, пов'язаної з послугою.

3.2 Спільна розробка та перегляд

Розробка точних і всебічних описів послуг вимагає спільних зусиль із залученням експертів у відповідних галузях, постачальників послуг, юристів і представників відповідних груп зацікавлених сторін. Такий спільний підхід гарантує, що всі аспекти послуги, включно з мандатами, правовими рамками та операційними процедурами, будуть точно зафіксовані та відображені в описі.

3.3 Періодичні оновлення та зміни

Державні послуги є динамічними та схильними до змін у політиці, нормативних актах та операційних процедурах. Щоб підтримувати точність та актуальність описів послуг, важливо запровадити процес їх періодичного оновлення та перегляду. Це може включати регулярні цикли перегляду, механізми врахування відгуків від постачальників та користувачів послуг, а також чіткий процес затвердження змін до описів.

3.4 Поширення та доступність

Після розробки та затвердження описів послуг важливо забезпечити їх широке розповсюдження та доступність для громадян та організацій. Цього можна досягти за допомогою різних каналів, таких як урядові веб-сайти, портали, друковані матеріали та кампанії з інформування громадськості. Крім того, описи послуг мають бути доступними різними мовами та у різних форматах, щоб задовольнити потреби різних груп населення та з урахуванням їхньої доступності.

4. Виклики та проблематика

4.1 Складність державних послуг

Державні послуги можуть бути дуже складними, часто за участю багатьох відомств, заплутаної правової бази та багаторівневих операційних процедур. Відображення цієї складності у стислому та зрозумілому описі послуги може бути складним завданням, що вимагає ретельного балансування між комплексністю та чіткістю.

4.2 Еволюція мандатів та регуляторного ландшафту

Зі зміною державних пріоритетів, політики та нормативно-правової бази описи послуг можуть застарівати або потребувати значних змін. Підтримання точних та актуальних описів може бути ресурсомістким і вимагати постійних зусиль з боку державних органів та зацікавлених сторін.

4.3 Міжвідомча координація та участь

Опис послуг, до яких залучено кілька відомств, може бути ускладнений різними мандатами, термінологією та операційними процедурами. Досягнення міжвідомчої координації та підтримки стандартизованої методології опису послуг може вимагати значних зусиль і переговорів.

4.4 Баланс між стандартизацією та гнучкістю

Хоча стандартизація має важливе значення для узгодженості та прозорості, може знадобитися певна гнучкість, щоб врахувати унікальні вимоги до послуг або регіональні відмінності. Пошук відповідного балансу між стандартизацією та гнучкістю може бути складним завданням при розробці ефективної методології опису послуг.

Створення комплексної та стандартизованої методології опису державних послуг має вирішальне значення для підвищення прозорості, доступності та ефективності надання послуг. Завдяки уніфікації інформації про державні послуги та чіткому розмежуванню повноважень і відповідальності органів влади, громадяни та організації можуть краще розуміти та орієнтуватися у складному ландшафті надання державних послуг. Методологія, викладена в цій лекції, включаючи використання стандартизованих шаблонів, спільну розробку,

періодичне оновлення та широке розповсюдження, забезпечує основу для досягнення цих цілей. Однак важливо визнати і вирішити проблеми, пов'язані зі складністю державних послуг, еволюцією мандатів, міжвідомчою координацією та необхідністю балансувати між стандартизацією і гнучкістю. Зрештою, добре розроблена і впроваджена методологія опису послуг може сприяти зміцненню довіри, підзвітності та рівному доступу до основних державних послуг, що сприятиме загальному добробуту і процвітання суспільства.

Література: 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13,14,15, 16, 17

ТЕМА 7. ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

1. Реалізація загальних стандартів державних послуг. 2. Досягнення конституційного рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян. 3. Методології та механізми оцінювання. 4. Постійне вдосконалення та підзвітність.

1. Реалізація загальних стандартів державних послуг

Державні послуги є основою сучасного суспільства, відіграючи важливу роль у забезпеченні добробуту та процвітання громадян. Однак простого надання цих послуг недостатньо; не менш важливо забезпечити високий рівень якості, ефективності та реагування на потреби населення. Оцінка якості надання публічних послуг має важливе значення для визначення сфер, які потребують вдосконалення, посилення підзвітності та, зрештою, досягнення конституційних гарантій і прав, закріплених у законах країни.

1.1 Доступність та інклюзивність

Одним з основних критеріїв оцінки якості надання державних послуг є доступність та інклюзивність. Високоякісні послуги повинні бути доступними для всіх громадян, незалежно від їх географічного розташування, соціально-

економічного статусу чи демографічних характеристик. Це включає забезпечення фізичного доступу до місць надання послуг, а також надання альтернативних каналів, таких як онлайн-платформи або мобільні послуги, для задоволення різноманітних потреб та уподобань.

1.2 Своєчасність та оперативність

Своєчасне та оперативне надання послуг має вирішальне значення для підтримання довіри та задоволеності населення. Оцінка якості послуг повинна враховувати такі фактори, як ефективність процесів, час виконання запитів на послуги та здатність постачальників послуг оперативно реагувати на запити та проблеми. Затримки, бюрократичні перепони або nereгування на запити можуть підірвати довіру громадськості та перешкоджати ефективному використанню державних послуг.

1.3 Прозорість та підзвітність

Прозорість та підзвітність є важливими елементами якісного надання державних послуг. Громадяни мають право на доступ до чіткої та вичерпної інформації про наявні послуги, критерії прийнятності, процедури подання заявок та пов'язані з ними витрати або збори. Крім того, постачальники послуг повинні мати надійні механізми підзвітності, такі як моніторинг ефективності, аудит та системи розгляду скарг, щоб забезпечити дотримання встановлених стандартів і реагування на будь-які випадки неправомірної поведінки або неналежного надання послуг.

1.4 Послідовність та справедливість

Послідовність та справедливість у наданні послуг мають вирішальне значення для забезпечення рівного ставлення до всіх громадян. Оцінка якості послуг повинна визначати, чи надаються послуги послідовно в різних регіонах, установах або демографічних групах, без дискримінації та упередженості. Необхідно встановити чіткі та об'єктивні критерії, якими слід керуватися в процесі надання послуг, забезпечуючи справедливе та поважне ставлення до всіх громадян, незалежно від їхніх особистих характеристик чи обставин.

2. Досягнення конституційного рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян

2.1 Приведення надання послуг у відповідність до конституційних принципів

Якість надання державних послуг слід оцінювати в контексті дотримання основних прав і свобод, закріплених у конституції країни. Надання послуг має підтримувати та просувати принципи громадянських свобод, рівного захисту перед законом та захисту прав і гідності особи. Оцінювання має визначати, чи відповідає практика надання послуг цим конституційним цінностям і чи не порушує вона права і свободи громадян.

2.2 Захист приватності та конфіденційності

Захист приватного життя та конфіденційності є ключовим аспектом захисту прав громадян у контексті надання публічних послуг. Критерії оцінювання повинні розглядати заходи, що вживаються для забезпечення безпечної обробки та зберігання персональних даних, а також дотримання конфіденційності під час надання послуг. Громадяни повинні бути впевнені, що з їхньою особистою інформацією будуть поводитися з максимальною обережністю та повагою, а також що їхні права на приватність будуть дотримані.

2.3 Недискримінація та рівне ставлення

Недискримінація та рівне ставлення є основоположними принципами, закріпленими в конституціях більшості країн, і повинні бути відображені в наданні державних послуг. Оцінка якості послуг повинна визначати, чи надаються послуги без дискримінації за такими ознаками, як раса, етнічна приналежність, стать, релігія, вік, інвалідність чи будь-яка інша захищена ознака. Надавачі послуг повинні нести відповідальність за дотримання цих принципів і забезпечення однакового ставлення до всіх громадян з повагою та гідністю.

2.4 Сприяння громадській активності та участі

Високоякісне надання публічних послуг має сприяти громадянській активності та участі, надаючи громадянам можливість брати активну участь у

формуванні послуг, які впливають на їхнє життя. Критерії оцінювання повинні враховувати наявні механізми отримання зворотного зв'язку від громадян, залучення зацікавлених сторін до процесів прийняття рішень, а також сприяння громадському діалогу та внеску в покращення послуг. Сприяючи залученню громадян, надання послуг може краще відповідати потребам та уподобанням населення, що сприятиме реалізації конституційних прав і свобод.

3. Методології та механізми оцінювання

3.1 Дослідження задоволеності громадян

Одним із широко використовуваних методів оцінки якості надання державних послуг є опитування громадян щодо їхнього рівня задоволеності. Ці опитування дозволяють зібрати відгуки користувачів послуг щодо різних аспектів надання послуг, таких як доступність, своєчасність, професіоналізм персоналу та загальний рівень задоволеності. Опитування можуть проводитися через різні канали, включаючи особисті інтерв'ю, онлайн-платформи або телефонні опитування, щоб забезпечити репрезентативність вибірки та охопити різні точки зору.

3.2 Моніторинг ефективності та порівняльний аналіз

Встановлення чітких показників ефективності та контрольних показників має важливе значення для об'єктивного оцінювання якості послуг. Ключові показники ефективності (КПЕ) мають бути розроблені в консультаціях із зацікавленими сторонами та узгоджені з бажаними стандартами послуг і конституційними принципами. Регулярний моніторинг та звітування за цими КПЕ може надати цінну інформацію про ефективність надання послуг, що дозволить приймати рішення на основі даних та цілеспрямовано вдосконалювати їх.

3.3 Програми таємних покупців та аудиту

Програми "таємного покупця" та аудиту можуть забезпечити неупереджену оцінку якості послуг, імітуючи реальну взаємодію з клієнтами. Підготовлені аудиторі або таємні покупці можуть оцінити різні аспекти надання послуг, такі як чуйність персоналу, дотримання процедур та точність

наданої інформації. Ці методи можуть виявити потенційні прогалини або невідповідності, які можуть бути неочевидними за допомогою традиційних методів оцінки.

3.4 Консультації із зацікавленими сторонами та фокус-групи

Взаємодія з різними зацікавленими сторонами, включаючи користувачів послуг, постачальників послуг, адвокаційні групи та профільних експертів, може надати цінну інформацію про якість надання державних послуг. Консультації із зацікавленими сторонами та фокус-групи можуть виявити конкретні проблеми, висвітлити сфери, що потребують вдосконалення, та запропонувати перспективи потенційних рішень або найкращих практик. Такий спільний підхід сприяє спільному розумінню якості послуг та спільному створенню стратегій для покращення надання послуг.

4. Постійне вдосконалення та підзвітність

4.1 Створення системи зворотного зв'язку та механізмів реагування

Оцінювання якості надання державних послуг не повинно бути одноразовим заходом, а має бути безперервним процесом, який передбачає наявність зворотного зв'язку та механізмів реагування. Надавачі послуг повинні мати системи для оперативного вирішення виявлених проблем, впровадження коригувальних дій та постійного вдосконалення процесів надання послуг на основі результатів оцінювання та відгуків зацікавлених сторін.

4.2 Сприяння культурі безперервного навчання та інновацій

Сприяння культурі безперервного навчання та інновацій в організаціях, що надають публічні послуги, має вирішальне значення для підтримання високої якості надання послуг. Результати оцінювання слід використовувати як можливості для навчання, заохочуючи постачальників послуг досліджувати інноваційні підходи, впроваджувати кращі практики та інвестувати в ініціативи з професійного розвитку та розбудови спроможності. Прагнення до постійного вдосконалення може сприяти позитивним змінам і гарантувати, що державні послуги залишатимуться актуальними та відповідатимуть потребам суспільства, що змінюються.

4.3 Посилення підзвітності та нагляду

Надійні механізми підзвітності та нагляду мають важливе значення для забезпечення дотримання постачальниками послуг встановлених стандартів та ефективного вирішення виявлених проблем якості. Це може передбачати зміцнення існуючих структур управління, підвищення прозорості та публічної звітності, а також запровадження ефективних санкцій за недотримання стандартів або незадовільну роботу. Незалежні наглядові органи, такі як аудиторські комітети або офіси омбудсмена, можуть відігравати вирішальну роль у забезпеченні підзвітності постачальників послуг та захисті прав та інтересів громадян.

Оцінка якості надання державних послуг - це багатогранний і безперервний процес, який вимагає комплексного набору критеріїв і методологій оцінювання. Впроваджуючи загальні стандарти надання державних послуг та досягаючи конституційного рівня забезпечення свобод і гарантування прав громадян, уряди можуть сприяти зміцненню довіри, підзвітності та ефективного наданню основних послуг. Ключові критерії, викладені в цій лекції, включаючи доступність, своєчасність, прозорість, послідовність та відповідність конституційним принципам, забезпечують основу для оцінки якості послуг. Крім того, використання різних методологій оцінки, таких як опитування задоволеності громадян, моніторинг ефективності, "таємний покупець" та консультації із зацікавленими сторонами, може забезпечити цінну інформацію та аналітику, засновану на даних.

Однак процес оцінювання та підвищення якості послуг не закінчується на етапі оцінювання. Механізми постійного вдосконалення, культура навчання та інновацій, а також надійні структури підзвітності та нагляду мають вирішальне значення для перетворення результатів оцінювання на відчутні покращення та забезпечення довгострокової сталості надання високоякісних державних послуг.

Зрештою, прагнення оцінювати та покращувати якість державних послуг є свідченням відданості держави захисту прав і свобод своїх громадян та розбудові суспільства, побудованого на принципах справедливості, прозорості

та оперативного реагування. Застосовуючи комплексний підхід до оцінки якості послуг та постійного вдосконалення, держава може краще задовольняти потреби своїх громадян і сприяти загальному добробуту та процвітанню своїх громад.

Література: 6, 7, , 8, 9, 10, 13, 15, 16, 17

ТЕМА 8. ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ: ПРІОРИТЕТ У СФЕРІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Питання лекції:

- 1. Сутність менеджменту: Управління ресурсами для досягнення цілей.*
- 2. Успішні моделі управління в приватному секторі.*
- 3. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади.*
- 4. Переваги та виклики впровадження СУЯ в органах державної влади.*

1. Сутність менеджменту: Управління ресурсами для досягнення цілей

У сучасному швидкозмінному середовищі надання державних послуг стикається зі зростаючими вимогами до ефективності, підзвітності та реагування на потреби громадян. Щоб відповісти на ці виклики, органи державної влади повинні застосовувати інноваційні підходи та використовувати перевірені управлінські стратегії, які продемонстрували успіх як у приватному, так і в державному секторах. Одним з таких підходів є впровадження комплексної системи управління якістю (СУЯ), яка стала пріоритетним напрямком в організації надання державних послуг.

1.1 Менеджмент у приватному секторі

У приватному секторі ефективне управління визнано критично важливим фактором успіху організацій. Воно передбачає ретельну координацію та розподіл людських, фінансових і матеріальних ресурсів для досягнення конкретних бізнес-цілей, таких як прибутковість, зростання частки ринку або інновації в продуктах. Успішні організації приватного сектору використовують

структуровані управлінські практики, включаючи стратегічне планування, моніторинг ефективності, постійне вдосконалення та ефективне лідерство, щоб оптимізувати свою діяльність та максимізувати віддачу від інвестицій.

1.2 Управління в державному секторі

Хоча цілі організацій державного сектору можуть відрізнятися від цілей приватного сектору, фундаментальні принципи управління залишаються однаково актуальними. Органи державної влади повинні ефективно управляти своїми людськими ресурсами, бюджетом та матеріально-технічною базою, щоб надавати високоякісні послуги громадянам та виконувати свої повноваження. Ефективне управління в державному секторі передбачає узгодження ресурсів зі стратегічними пріоритетами, формування культури підзвітності та постійного вдосконалення, а також забезпечення того, щоб процеси надання послуг були ефективними, прозорими та відповідали потребам населення.

1.3 Важливість управління якістю

У сфері надання державних послуг управління якістю стало найважливішим компонентом ефективної управлінської практики. Управління якістю зосереджується на постійному задоволенні або перевершенні очікувань і вимог зацікавлених сторін, включаючи громадян, політиків і регуляторні органи. Впроваджуючи комплексну систему управління якістю (СУЯ), органи державної влади можуть впорядкувати процеси, зменшити втрати та неефективність і, зрештою, підвищити якість та надійність послуг, які вони надають.

2. Успішні моделі управління в приватному секторі

2.1 Загальне управління якістю (TQM)

Загальне управління якістю (TQM) - це філософія управління, яка виникла в приватному секторі і відтоді була адаптована для різних галузей і секторів, включаючи надання державних послуг. TQM наголошує на підході, орієнтованому на споживача, постійному вдосконаленні та залученні всіх зацікавлених сторін до процесу управління якістю. Ключові принципи TQM включають:

a. *Орієнтація на споживача*: Розуміння та задоволення потреб і очікувань споживачів (громадян) є основним рушієм усієї діяльності організації.

b. *Удосконалення процесів*: Постійний аналіз та вдосконалення процесів з метою усунення відходів, зменшення варіативності та підвищення ефективності.

c. *Розширення можливостей працівників*: Заохочення та надання можливості працівникам на всіх рівнях брати участь в ініціативах з покращення якості та процесах прийняття рішень.

d. *Прийняття рішень на основі даних*: Базування рішень на об'єктивних даних та аналізі, а не на припущеннях чи суб'єктивних думках.

2.2 Ощадливе управління

Ощадливе управління - це ще одна модель управління в приватному секторі, яка набула поширення в сфері надання державних послуг. Спочатку розроблений у виробничому секторі, ощадливий менеджмент зосереджується на усуненні відходів та оптимізації процесів з метою створення цінності для клієнтів. Ключові принципи ощадливого управління включають:

a. *Картування потоку створення цінності*: Визначення та аналіз послідовності дій, необхідних для надання послуги або продукту, та усунення кроків, що не додають цінності.

b. *Безперервний потік*: Забезпечення плавного і безперервного потоку роботи, мінімізація затримок і вузьких місць.

c. *Витягнута система*: Надання послуг або продуктів на основі фактичного попиту клієнтів, а не прогнозів або виробництва, заснованого на виштовхуванні.

d. *Постійне вдосконалення*: Заохочення працівників до визначення та впровадження поступових покращень у процесах і процедурах.

2.3 Шість сигм

Шість сигм - це підхід до управління, заснований на даних, який виник у приватному секторі і з тих пір був прийнятий різними організаціями, в тому числі державними органами. Основним принципом "Шість сигм" є мінімізація дефектів і варіативності в процесах і продуктах, що в кінцевому підсумку

призводить до підвищення якості та задоволеності клієнтів. Ключові аспекти "Шість сигм" включають:

a. *Методологія "Визнач, виміряй, проаналізуй, поліпши, контролюй"* (DMAIC - Define, Measure, Analyze, Improve, Control): Структурований підхід до вирішення проблем для виявлення та усунення неефективності та дефектів процесу.

b. *Статистичний аналіз*: Використання статистичних інструментів і методів для вимірювання продуктивності процесу, виявлення першопричин дефектів і перевірки вдосконалень.

c. *Управління проєктами*: Впровадження ініціатив "Шість сигм" за допомогою структурованих принципів управління проєктами, включаючи визначені ролі, терміни і показники ефективності.

d. *Навчання та сертифікація*: Забезпечення комплексних програм навчання та сертифікації для практиків "Шість сигм" на різних рівнях (зелений пояс, чорний пояс, майстер чорний пояс).

3. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади

3.1 Визначення політики та цілей у сфері якості

Першим кроком у впровадженні системи управління якістю в органах державної влади є розробка політики у сфері якості, яка відображає зобов'язання організації надавати високоякісні послуги та постійно вдосконалювати свої процеси. Ця політика має бути узгоджена з місією, баченням і стратегічними цілями органу влади, а також слугувати керівним принципом для всієї діяльності з управління якістю.

3.2 Визначення процесів та відповідальності

Органи державної влади повинні визначити та задокументувати всі ключові процеси, пов'язані з наданням послуг, включаючи адміністративні, операційні та допоміжні процеси. Для кожного процесу мають бути визначені чіткі ролі, обов'язки та заходи підзвітності, що забезпечить розуміння кожним учасником свого внеску в загальну систему управління якістю.

3.3 Розробка документації з управління якістю

Необхідно розробити повний набір документації з управління якістю, включаючи процедури, робочі інструкції, форми та записи. Ця документація має слугувати орієнтиром для послідовного та стандартизованого надання послуг, а також основою для аудиту та постійного вдосконалення.

3.4 Навчання та обізнаність

Ефективне впровадження СУЯ вимагає широкого навчання та підвищення обізнаності на всіх рівнях державного органу. Співробітники повинні пройти навчання щодо принципів, процесів та інструментів управління якістю, а також щодо їхніх конкретних ролей та обов'язків в рамках СУЯ. Розвиток культури якості та постійного вдосконалення є важливим для довгострокового успіху СУЯ.

3.5 Моніторинг, вимірювання та поліпшення

Постійний моніторинг та вимірювання ключових показників ефективності (КПЕ) мають вирішальне значення для оцінки ефективності СУЯ та визначення сфер, що потребують вдосконалення. Органи державної влади повинні створити механізми збору та аналізу даних, пов'язаних з якістю послуг, задоволеністю споживачів, ефективністю процесів та дотриманням нормативних вимог. Ці дані мають бути основою для постійного вдосконалення, наприклад, оптимізації процесів, розподілу ресурсів та ініціатив з навчання персоналу.

4. Переваги та виклики впровадження СУЯ в органах державної влади

4.1 Переваги

Впровадження комплексної СУЯ в органах державної влади може принести численні переваги, зокрема:

а. *Покращення якості послуг:* Стандартизуючи процеси та впроваджуючи заходи постійного поліпшення, органи державної влади можуть підвищити якість, надійність та узгодженість послуг, які вони надають громадянам.

б. *Підвищення ефективності та економія коштів:* Оптимізація процесів, усунення відходів та оптимізація використання ресурсів може призвести до

значного підвищення ефективності та економії коштів для органів державної влади.

с. Підвищення підзвітності та прозорості: Добре задокументована СУЯ сприяє прозорості та підзвітності, чітко визначаючи ролі, обов'язки та показники ефективності, що уможлиблює ефективний нагляд та аудит.

д. Сприяння культурі постійного вдосконалення: Впровадження СУЯ заохочує до постійного навчання та вдосконалення, надаючи працівникам можливість виявляти та усувати недоліки і робити свій внесок у загальний успіх організації.

4.2 Виклики

Хоча переваги впровадження СУЯ в органах державної влади є значними, існують також виклики, які необхідно вирішувати:

а. Опір змінам: Впровадження нових процесів та практик управління якістю може зіткнутися з опором з боку працівників, які звикли до традиційних способів роботи, що вимагає ефективних стратегій управління змінами.

б. Обмеженість ресурсів: Впровадження комплексної системи управління якістю вимагає спеціальних ресурсів, включаючи фінансові інвестиції, персонал і час, що може бути складним завданням для органів державної влади, які працюють в умовах бюджетних обмежень.

с. Складність надання державних послуг: Надання державних послуг часто передбачає залучення багатьох зацікавлених сторін, складне регуляторне середовище та різноманітні пропозиції послуг, що робить впровадження стандартизованої СУЯ більш складним завданням, ніж у приватному секторі.

д. Підтримка довгострокових зобов'язань: Підтримка СУЯ вимагає постійної відданості з боку керівництва та працівників, а також безперервного моніторингу, вимірювання та вдосконалення, що може бути важко підтримувати протягом тривалого періоду часу.

Впровадження системи управління якістю в органах державної влади є пріоритетом в організації надання державних послуг, оскільки вона забезпечує структурований і перевірений підхід до поліпшення якості послуг, підвищення ефективності та формування культури постійного вдосконалення.

Використовуючи успішні моделі управління з приватного сектору, такі як загальне управління якістю, ощадливе управління та шість сигм, органи державної влади можуть адаптувати та застосовувати принципи та методології, які продемонстрували свою ефективність в оптимізації процесів, зменшенні відходів та наданні цінності для клієнтів. Однак, впровадження СУЯ в органах державної влади не обходиться без викликів, включаючи опір змінам, обмеженість ресурсів та притаманну державній службі складність.

Література: 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 18

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.
2. Закон України про соціальні послуги. Офіц. вісн. України. 2003. № 29.
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.
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. Тимошук 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. Тимошук 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. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Кафедра _ соціології і публічного управління _____
(назва кафедри, яка забезпечує викладання дисципліни)

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю державних і муніципальних послуг
(назва навчальної дисципліни)

вища освіта _ другий рівень (магістр) _____
перший (бакалавр) / другий (магістр)

галузь знань _ 28 Публічне управління та адміністрування _____
(код і назва)

спеціальність _ 281 – Публічне управління та адміністрування _____
(код та назва)

освітня програма _ Адміністративний менеджмент _____
(назви освітніх програм спеціальностей)

вид дисципліни _ професійна підготовка (за вибором) _____
(загальна підготовка (обов'язкова/за вибором) / професійна підготовка (обов'язковий/вибірковий))

форма навчання _ денна, заочна _____
(очна / заочна)

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.

Література: основна 1-4 ; додаткова: 6-8

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.

Література: основна 2,4,8 ; додаткова: 1-3

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.

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 1-3

Тема 4. Класифікація публічних послуг

1. Підходи до класифікації послуг.

2. Класифікатор послуг як засіб систематизації сфер надання послуг.

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 3-5

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.

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 3-5

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.

Література: основна 4-6,8-12 ; додаткова: 5

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.

Література: основна 4-6,8-12 ; додаткова: 5

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.

Література: основна 5-8 ; додаткова: 4

Література

Основна література

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: www.zakon4.rada.gov.ua.
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: 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. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
6. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
8. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
8. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава: РВВ ПУСКУ. 2008. 133 с.
9. 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.
10. 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.
11. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості :навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.

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

Додаткова література

1. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
2. 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.
3. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.
4. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.
5. 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.
6. Gryshchenko I., Kruhlov V., Lypchuk O., Lomaka I., Kobets Y. Infrastructural Development of Smart Cities as the Background of Digital Transformation of Territorial Units: El Desarrollo Infraestructural de las Ciudades Inteligentes como Contexto de la Transformación Digital de las Unidades Territoriales. Cuestiones Políticas. 2022. №40(73). P. 233-250.
7. Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., Kruhlov, V. Impact of digital public services on governance efficiency. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2024. №26(1). P. 35-51.
8. Kruhlov V., Volkova N., Krasnykov Y., Aliksieienko I., Sokhatiuk L. State Control Mechanisms as Means of Improving the Quality of Public Services of Local Self-Government Bodies. Revista Jurídica Portucalense. 2023. №34. P. 325–345.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Кафедра _ соціології і публічного управління _____
(назва кафедри, яка забезпечує викладання дисципліни)

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління якістю державних і муніципальних послуг
(назва навчальної дисципліни)

вища освіта _ другий рівень (магістр) _____
перший (бакалавр) / другий (магістр)

галузь знань _ 28 Публічне управління та адміністрування _____
(код і назва)

спеціальність _ 281 – Публічне управління та адміністрування _____
(код та назва)

освітня програма _ Адміністративний менеджмент _____
(назви освітніх програм спеціальностей)

вид дисципліни _ професійна підготовка (за вибором) _____
(загальна підготовка (обов'язкова/за вибором) / професійна підготовка (обов'язковий/вибірковий))

форма навчання _ денна, заочна _____
(очна / заочна)

Харків – 2024

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?

Література: основна 1-4 ; додаткова: 6-8

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?

Література: основна 2,4,8 ; додаткова: 1-3

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?

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 1-3

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?

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 3-5

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?

Література: основна 2,4,8,9 ; додаткова: 3-5

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?

Література: основна 4-6,8-12 ; додаткова: 5

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?

Література: основна 4-6,8-12 ; додаткова: 5

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?

Література: основна 5-8 ; додаткова: 4

Література

Основна література

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: www.zakon4.rada.gov.ua.
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: 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. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
6. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
8. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.

8. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава: РВВ ПУСКУ. 2008. 133 с.
9. 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.
10. 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.
11. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості :навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.
12. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Магнолія. 2019. 212 с.

Додаткова література

1. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
2. 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.
3. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.
4. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.
5. 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.
6. Gryshchenko I., Kruhlov V., Lypchuk O., Lomaka I., Kobets Y. Infrastructural Development of Smart Cities as the Background of Digital Transformation of Territorial Units: El Desarrollo Infraestructural de las Ciudades Inteligentes como

Contexto de la Transformación Digital de las Unidades Territoriales. *Cuestiones Políticas*. 2022. №40(73). P. 233-250.

7. Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., Kruhlov, V. Impact of digital public services on governance efficiency. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 2024. №26(1). P. 35-51.

8. Kruhlov V., Volkova N., Krasnykov Y., Aliksieienko I., Sokhatiuk L. State Control Mechanisms as Means of Improving the Quality of Public Services of Local Self-Government Bodies. *Revista Jurídica Portucalense*. 2023. №34. P. 325–345.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

Кафедра соціології і публічного управління

(назва кафедри, яка забезпечує викладання дисципліни)

**КОНТРОЛЬНА РОБОТА ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ
НАВЧАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ**

Управління якістю державних і муніципальних послуг

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти другий (магістерський)

перший (бакалаврський) / другий (магістерський)

галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва)

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва)

освітня програма Адміністративний менеджмент

(назви освітніх програм спеціальностей)

вид дисципліни вибіркова (професійна підготовка)

(загальна підготовка (обов'язкова/вибіркова) / професійна
підготовка (обов'язкова/вибіркова))

форма навчання денна, заочна

(денна / заочна)

Харків – 2024 рік

Написання контрольної роботи є складовою навчального процесу, а також впливає на підсумкову оцінку з дисципліни студентів заочної форми навчання.

Контрольна робота – це самостійно виконана робота студента, яка свідчить про вміння автора працювати з літературою, аналізувати фактичний матеріал.

Студент одержує варіант контрольної роботи відповідно номеру за списком в журналі групи.

Обсяг роботи складає 7-10 сторінок. Структура роботи:

- Титульний аркуш (дивись додаток А);
- Варіант завдання;
- Відповіді на отримані завдання;

Відповіді на тестові завдання (1-3) проставляються безпосередньо на варіанті завдання.

Відповіді на не тестові завдання 4-8 дається на окремих аркушах – стисло і конкретно.

Для виконання контрольної роботи студенти повинні користуватися декількома літературними джерелами, навчальними посібниками, методичними розробками, інтернет-ресурсами.

Основний зміст виконується шрифтом Times New Roman, міжрядковий інтервал 1,5. Береги сторінки складають: лівий-3 см, правий – 1,5см, нижній та верхній – 2см.

ДОДАТОК А

Приклад оформлення титульного листа

Міністерство освіти і науки України

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Навчально-науковий інститут соціально-гуманітарних технологій

Кафедра: Соціології і публічного управління

КОНТРОЛЬНА РОБОТА З КУРСУ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ»

Виконав(ла) студент(ка) гр. ____

(Прізвище, ім'я, по-батькові)

№ залікової книжки _____

Електронна пошта _____

Перевірив:

(Посада, прізвище, ім'я, по-батькові)

ДОДАТОК Б

Критерії оцінки контрольної роботи студентів, що навчаються на заочній формі навчання

№ завдання	Зміст відповіді	Бали
1.	Правильна відповідь	5
2.	Правильна відповідь	5
3.	Правильна відповідь	10
4.	Повна правильна відповідь	15
5.	Повна правильна відповідь	15
6.	Правильна відповідь	10
7.	Повна правильна відповідь	15
8.	Повна правильна відповідь	25
<i>Максимальний бал</i>		100

Набрана кількість балів відповідає наступним оцінкам:

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

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ЗДОБУВАЧІВ ЗАОЧНОЇ
ФОРМИ НАВЧАННЯ**

**З КУРСУ “УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ
ПОСЛУГ”**

Варіант 1

1. Основні принципи управління якістю державних послуг включають:
1. Ефективність та результативність; 2) Орієнтація на споживача; 3) Прозорість та відкритість; 4) Все вищезазначене

Відповідь:

2. Цей підхід до управління якістю послуг передбачає постійне вдосконалення процесів, залучення всіх працівників та орієнтацію на задоволення потреб споживачів. Про який підхід йдеться?
1. Тотальне управління якістю (TQM); 2) Шість сигм; 3) ISO 9001; 4) Кайдзен

Відповідь:

3. Установіть відповідність між поняттями та їх визначеннями:

Поняття	Визначення
А) Якість послуги	1. Сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача
Б) Стандарт послуги	2. Документ, що встановлює вимоги, специфікації, керівні принципи або характеристики, які забезпечують відповідність послуг їх призначенню
В) Електронні послуги	3. Послуги, що надаються в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій
Г) Адміністративна послуга	4. Результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи
Д) Реінжиніринг процесів	5. Фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів для досягнення істотних покращень у ключових показниках результативності

Запишіть у таблицю обрані цифри під відповідними буквами.

А Б В Г Д

4. Вам потрібно підготувати розгорнуту відповідь (до 3 сторінок) за темою: «Міжнародні стандарти якості ISO та їх застосування в управлінні якістю державних послуг»
5. За темою дослідження «Оцінка якості надання адміністративних послуг в Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП)» виділити 2-3 можливі проблемні ситуації та на їх основі проблеми дослідження, виділяючи в кожній з них предметну сторону (реально існуюча практична проблема, що викликає дезорганізацію, конфлікт) та гносеологічну сторону
6. Виділити одиниці дослідження (об'єкт дослідження у вузькому сенсі) для наступних тем досліджень:
 1. Задоволеність громадян якістю надання комунальних послуг
 2. Ефективність впровадження електронних послуг в органах місцевого самоврядування
7. Провести інтерпретацію та операціоналізацію поняття «клієнтоорієнтованість державних послуг»
8. Для дослідження «Оцінка якості медичних послуг в умовах реформування системи охорони здоров'я» визначити: можливу проблемну ситуацію; об'єкт і предмет дослідження; мету і завдання дослідження; основні змінні (вказіть, які з них можуть бути залежними, а які незалежними); можливі гіпотези.

Варіант 2

1. Який з наступних інструментів НЕ відноситься до методів оцінки якості державних послуг?

1. Опитування споживачів;
- 2) Метод "Таємний покупець";
- 3) Аналіз скарг та пропозицій;
- 4) Факторний аналіз

Відповідь:

2. Цей підхід до управління якістю передбачає створення системи, яка дозволяє надавати послуги правильно з першого разу і кожен раз. Про який підхід йдеться?

1. Lean Government;
- 2) Agile в державному управлінні;
- 3) Нульові дефекти;
- 4) Бенчмаркінг

Відповідь:

3. Установіть відповідність між поняттями та їх визначеннями:

Поняття Визначення

А) Сервісна держава 1. Концепція державного управління, орієнтована на надання якісних послуг громадянам

Б) Цикл PDCA 2. Інструмент управління для безперервного покращення процесів та продуктів

В) Е-урядування 3. Форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій

Г) Клієнтський досвід 4. Сукупність всіх взаємодій клієнта з організацією протягом всього часу їхніх відносин

Д) КРІ 5. Ключові показники ефективності, які використовуються для оцінки результативності діяльності

Запишіть у таблицю обрані цифри під відповідними буквами.

А Б В Г Д

4. Вам потрібно підготувати розгорнуту відповідь (до 3 сторінок) за темою: «Впровадження клієнтоорієнтованого підходу в системі надання державних і муніципальних послуг»

5. За темою дослідження «Цифрова трансформація державних послуг в Україні» виділити 2-3 можливі проблемні ситуації та на їх основі проблеми дослідження, виділяючи в кожній з них предметну сторону (реально існуюча практична проблема, що викликає дезорганізацію, конфлікт) та гносеологічну сторону

6. Виділити одиниці дослідження (об'єкт дослідження у вузькому сенсі) для наступних тем досліджень:
 1. Якість надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах
 2. Ефективність впровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади
7. Провести інтерпретацію та операціоналізацію поняття «доступність державних послуг»
8. Для дослідження «Оцінка якості соціальних послуг в територіальних центрах соціального обслуговування» визначити: можливу проблемну ситуацію; об'єкт і предмет дослідження; мету і завдання дослідження; основні змінні (вказіть, які з них можуть бути залежними, а які незалежними); можливі гіпотези

Варіант 3

1. Визначте, які з наведених нижче типів досліджень є найдоцільнішими для оцінки якості державних і муніципальних послуг:

1. Вибіркові та суцільні.
 2. Фундаментальні та прикладні.
 3. Пілотажні та основні.
 4. Оперативні та тривалі.
- Обґрунтуйте свій вибір.

2. Які з наведених досліджень є найбільш глибокими для аналізу якості державних і муніципальних послуг:

1. Пояснювальні (аналітичні).
2. Описові.
3. Розвідувальні.
4. Повторні.

Наведіть приклади конкретних державних чи муніципальних послуг, для яких доречно застосувати обраний тип дослідження.

3. **Установіть відповідність між поняттями та їх визначеннями**

Поняття	Визначення
А) Критерії якості	Абстрактні назви для класів явищ, які визначають рівень наданих послуг
Б) Неповне охоплення вибірки	Процес, що передбачає аналіз даних для оцінки якості послуг
В) Інтерпретація даних	Ситуація, коли аналізуються дані лише певної частини населення, що може призвести до перекручень
Г) Система управління якістю	Комплекс заходів і процедур, що забезпечує відповідність послуг встановленим стандартам
Д) Сертифікація ISO.	Офіційний документ, що підтверджує відповідність послуг міжнародним стандартам.

Запишіть у таблицю обрані цифри під відповідними буквами.

А Б В Г Д

4. **Розгорнута відповідь:**

- Підготуйте розгорнуту відповідь (до 3 сторінок) на тему: «Основні принципи управління якістю в державному управлінні». Відзначте особливості, які стосуються муніципальних послуг.

5. **Аналіз проблемних ситуацій:**

Для теми «Покращення якості адміністративних послуг» виділіть 2-3 можливі проблемні ситуації та на їх основі визначте проблеми дослідження, виділяючи в кожній із них предметну сторону (реально існуюча практична проблема) та гносеологічну сторону (аналіз необхідних даних та їх інтерпретація).

6. **Інтерпретація та операціоналізація поняття "якість державних послуг":**

- Визначте та опишіть компоненти поняття "якість державних послуг".
- Здійсніть операціоналізацію цього поняття для проведення дослідження на прикладі конкретної муніципальної послуги (наприклад, надання субсидій).

7. **Дослідження факторів, що впливають на якість:**

Визначте основні змінні, які впливають на якість державних та муніципальних послуг (наприклад, швидкість обслуговування, рівень задоволеності клієнтів). Які з них можуть бути залежними, а які незалежними змінними? Обґрунтуйте свій вибір.

Варіант 4

1. Визначте основні типи державних і муніципальних послуг відповідно до їх функціональної природи (адміністративні, соціальні, комунальні тощо). Для кожного типу послуг оберіть відповідні критерії якості (ефективність, доступність, своєчасність тощо) та поясніть, як ці критерії впливають на задоволеність громадян.

2. **Методи оцінки якості:**

Розгляньте методи оцінки якості державних і муніципальних послуг (наприклад, опитування, спостереження, анкетування).

Виберіть один метод та застосуйте його для аналізу конкретної послуги (наприклад, реєстрація місця проживання). Опишіть, як можна використати отримані результати для покращення цієї послуги.

3. **Установіть відповідність між поняттями та їх визначеннями**

Поняття	Визначення
А) Індекс задоволеності клієнтів	Система показників, що характеризує рівень задоволеності клієнтів послугами
Б) Стандартизація процесів	Процес упровадження єдиних норм і правил у надання послуг для забезпечення їх якості
В) Моніторинг якості	Постійне відстеження та аналіз якості наданих послуг
Г) Оцінка ефективності	Процес оцінювання результативності роботи з точки зору досягнення запланованих показників
Д) Контроль якості	Процедура перевірки відповідності послуг встановленим стандартам

Запишіть у таблицю обрані цифри під відповідними буквами.

А Б В Г Д

4. Підготуйте розгорнуту відповідь (до 3 сторінок) на тему: «Роль клієнтоорієнтованого підходу в управлінні якістю державних послуг». Зробіть акцент на важливості зворотного зв'язку від громадян для покращення якості послуг.

5. **Аналіз проблемних ситуацій:**

Для теми «Оптимізація процесу надання соціальних послуг» виділіть 2-3 проблемні ситуації, які можуть виникнути під час надання послуг (наприклад, затримки в обробці заявок, низька інформованість громадян). Проаналізуйте причини виникнення цих проблем та запропонуйте рішення, що дозволять підвищити якість послуг.

6. **Інтерпретація та операціоналізація поняття "якість муніципальних послуг":**

- Визначте основні показники якості муніципальних послуг (наприклад, кількість позитивних відгуків, час надання послуги).
 - Описуйте, як можна виміряти ці показники в реальних умовах, та розробіть план дослідження якості конкретної послуги.
7. **Дослідження факторів впливу на якість послуг:**
- Визначте основні чинники, що впливають на якість державних і муніципальних послуг (наприклад, кадровий склад, технологічне забезпечення, нормативно-правова база).
 - Проведіть аналіз, як ці чинники можуть змінюватися залежно від умов (економічні кризи, соціальні зміни) та як це впливає на якість послуг.

Варіант 5

1. Аналіз теоретичних підходів:

Проведіть порівняльний аналіз різних підходів до управління якістю державних і муніципальних послуг (наприклад, Тотальне управління якістю (TQM), методи Lean, стандарт ISO 9001). Визначте переваги та недоліки кожного підходу в контексті їхнього застосування в публічному секторі. Оцініть можливість інтеграції цих підходів у діяльність державних органів України.

2. Оцінка якості за показниками:

- Виберіть конкретну державну або муніципальну послугу (наприклад, видача паспортів, надання соціальної допомоги) та визначте основні показники якості для цієї послуги (наприклад, час очікування, кількість скарг, задоволеність громадян).
- Виконайте глибокий аналіз існуючих показників на основі статистичних даних або досліджень.
- Розробіть пропозиції щодо покращення цих показників, обґрунтуйте їх доцільність.

3. Установіть відповідність між поняттями та їх визначеннями

Поняття	Визначення
А) Система управління якістю	Комплекс методів і процесів, спрямованих на забезпечення стабільної якості наданих послуг
Б) Бенчмаркінг	Процес порівняння послуг із найкращими практиками в інших організаціях для виявлення можливостей покращення
В) Зворотний зв'язок	Процес отримання інформації від користувачів послуг щодо їх задоволення якістю
Г) Показники ефективності	Метричні показники, що відображають ступінь досягнення цілей у рамках надання послуг
Д) Аудит якості	Процедура перевірки відповідності наданих послуг встановленим стандартам якості

Запишіть у таблицю обрані цифри під відповідними буквами.

А Б В Г Д

4. Підготуйте розгорнуту відповідь (до 3 сторінок) на тему: «Впровадження стандарту ISO 9001 в органах місцевого самоврядування: проблеми та перспективи». Окресліть ключові виклики та можливості, з якими можуть зіткнутися органи влади під час впровадження цього стандарту.

5. Аналіз реальних кейсів:

Оцініть два реальні кейси з практики управління якістю в органах державної влади (наприклад, досвід впровадження електронного урядування в Європейському Союзі та Україні). Розгляньте успіхи та невдачі, а також уроки, які можна застосувати в контексті України. Запропонуйте заходи для адаптації успішних практик до українських реалій.

6. Інтерпретація та операціоналізація поняття "клієнтоорієнтованість":

Розкрийте поняття "клієнтоорієнтованість" у контексті надання державних і муніципальних послуг.

Виконайте операціоналізацію цього поняття, визначаючи конкретні критерії, які можна застосувати для оцінки клієнтоорієнтованості в діяльності органів державної влади.

Розробіть рекомендації щодо підвищення рівня клієнтоорієнтованості на прикладі конкретного органу влади.

7. Комплексний аналіз факторів впливу на якість:

Визначте та проаналізуйте соціально-економічні, політичні, і технологічні фактори, що впливають на якість надання державних і муніципальних послуг. Складіть матрицю факторів із зазначенням їхнього впливу на якість послуг (позитивний або негативний). На основі аналізу запропонуйте комплекс заходів для мінімізації негативного впливу та підвищення якості послуг.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

**Питання, завдання та завдання для поточного та
підсумкового оцінювання**

Контрольні запитання для модульного контролю

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?
6. Як визначається поняття "публічні послуги" у сучасних умовах?
7. Які основні характеристики мають публічні послуги порівняно з іншими видами послуг?
8. Які можливі форми надання публічних послуг існують?
9. Які основні принципи лежать в основі публічних послуг?
10. Як визначається обсяг та перелік публічних послуг у сучасних адміністративних системах?
11. Як публічні послуги сприяють соціальному розвитку суспільства?
12. Які економічні переваги випливають з ефективного надання публічних послуг?
13. Як впливає якість надання публічних послуг на рівень задоволення потреб населення?
14. Які можливі соціальні наслідки недостатньої доступності або якості публічних послуг?
15. Як публічні послуги сприяють розвитку бізнесу та підприємництва?
16. Які основні види публічних послуг можна виділити за об'єктом надання?

17. Які критерії можна використовувати для класифікації публічних послуг за метою?
18. Як відрізняються публічні послуги за часом надання: невідкладні, поточні та довгострокові?
19. Як класифікуються публічні послуги залежно від способу їх надання: онлайн, офлайн, комбіновані?
20. Які ще критерії можуть використовуватися для класифікації публічних послуг у контексті потреб суспільства?

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. 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.

ПІДСУМКОВИЙ ТЕСТ З КУРСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1. Що таке публічні послуги? а) Послуги, які надаються державними органами та органами місцевого самоврядування; б) Послуги, які надаються лише приватними компаніями; в) Послуги, які надаються виключно громадськими організаціями; г) Послуги, які надаються міжнародними організаціями.
2. Яка основна мета законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг? а) Забезпечення єдиних підходів до процесу надання публічних послуг; б) Обмеження доступу громадян до публічних послуг; в) Підвищення цін на публічні послуги; г) Скасування публічних послуг.
3. Чому важливо мати єдині стандарти надання публічних послуг? а) Забезпечує рівний доступ до послуг для всіх громадян; б) Створює додаткові бюрократичні перепони; в) Зменшує ефективність надання послуг; г) Підвищує корупційні ризики.

4. Який принцип має бути основним при наданні публічних послуг? а) Принцип рівності; б) Принцип дискримінації; в) Принцип зловживання службовим становищем; г) Принцип хабарництва.

5. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку надання публічних послуг? а) Прозорість процедур та підзвітність органів влади; б) Непрозорість процедур та безвідповідальність органів влади; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

6. Який з наведених елементів НЕ є складовою якісних стандартів надання публічних послуг? а) Своєчасність; б) Доступність; в) Дискримінація; г) Ввічливість.

7. Що може забезпечити законодавче врегулювання стандартів надання публічних послуг? а) Підвищення якості послуг та задоволеності громадян; б) Погіршення якості послуг та незадоволеності громадян; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

8. Який орган має відігравати ключову роль у розробці та затвердженні стандартів надання публічних послуг? а) Уряд; б) Приватні компанії; в) Громадські організації; г) Міжнародні організації.

9. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку та стандартів надання публічних послуг для громадян? а) Зручність та економію часу при отриманні послуг; б) Значні затримки та марнування часу; в) Підвищення вартості послуг; г) Повну відсутність доступу до послуг.

10. Яка основна перевага законодавчого врегулювання порядку та стандартів надання публічних послуг? а) Захист прав громадян як споживачів послуг; б) Обмеження прав громадян як споживачів послуг; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повна відсутність контролю.

11. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку надання публічних послуг для органів влади? а) Чіткі процедури та розподіл відповідальності; б) Відсутність процедур та безвідповідальність; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

12. Який принцип має бути забезпечений при законодавчому врегулюванні стандартів надання публічних послуг? а) Принцип доступності;

б) Принцип дискримінації; в) Принцип зловживання службовим становищем; г) Принцип хабарництва.

13. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку та стандартів надання публічних послуг для бізнесу? а) Передбачуваність та стабільність умов ведення діяльності; б) Непередбачуваність та нестабільність умов ведення діяльності; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

14. Який орган має відігравати ключову роль у контролі за дотриманням стандартів надання публічних послуг? а) Уряд; б) Приватні компанії; в) Громадські організації; г) Міжнародні організації.

15. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку надання публічних послуг для органів влади? а) Підвищення ефективності та економію ресурсів; б) Зниження ефективності та марнотратство ресурсів; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

16. Який принцип має бути забезпечений при законодавчому врегулюванні порядку надання публічних послуг? а) Принцип об'єктивності; б) Принцип дискримінації; в) Принцип зловживання службовим становищем; г) Принцип хабарництва.

17. Що може забезпечити законодавче врегулювання стандартів надання публічних послуг для громадян? а) Гарантію отримання якісних послуг; б) Відсутність гарантій отримання якісних послуг; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність доступу до послуг.

18. Який орган має відігравати ключову роль у моніторингу та оцінці якості надання публічних послуг? а) Уряд; б) Приватні компанії; в) Громадські організації; г) Міжнародні організації.

19. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку та стандартів надання публічних послуг для суспільства? а) Підвищення довіри до органів влади та зміцнення верховенства права; б) Зниження довіри до органів влади та послаблення верховенства права; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність контролю.

20. Що може забезпечити законодавче врегулювання порядку надання публічних послуг для громадян? а) Передбачуваність термінів та процедур отримання послуг; б) Непередбачуваність термінів та процедур отримання послуг; в) Збільшення корупційних ризиків; г) Повну відсутність доступу до послуг.