

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

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
УПРАВЛІННЯ, ЕКОНОМІКИ ТА БІЗНЕСУ



МАУП

Кафедра публічного адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту управління,
економіки та бізнесу

(підпис)

Інна СЕМЕНЕЦЬ-ОРЛОВА
«17» вересня 2025 р.

Схвалено на засіданні кафедри
публічного адміністрування
Протокол № 1 від «28» серпня 2025 р.

Завідувач кафедри

(підпис)

Інна СЕМЕНЕЦЬ-ОРЛОВА

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Рівень вищої освіти

першого (бакалаврського)

(назва освітнього рівня, ОКР)

Галузь знань:

28 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва галузі)

Спеціальність:

281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

Освітньо-професійна програма:

Публічне управління та адміністрування

(назва освітньої програми)

Розробник силябусу навчальної дисципліни:

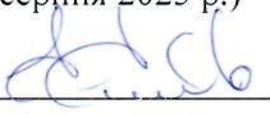
Кузьменко Ганна Олександрівна, Phd в галузі публічного управління та адміністрування, доцент, доцент кафедри публічного адміністрування

Викладач:

Кузьменко Ганна Олександрівна, Phd в галузі публічного управління та адміністрування, доцент, доцент кафедри публічного адміністрування

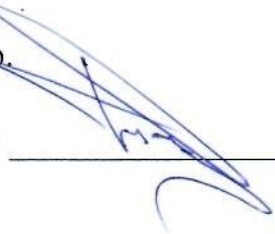
Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри публічного адміністрування

Протокол № 1 від 28 серпня 2025 р.)

Завідувач кафедри  Інна СЕМЕНЕЦЬ-ОРЛОВА

Силябус погоджено з гарантом освітньої програми «Публічне управління та адміністрування»

«29» серпня. 2025 р.

Гарант освітньої програми  Ганна КУЗЬМЕНКО

Силябус перевірено

«01» вересня. 2025 р.

Заступник директора ННІУЕБ  Ірина КАЛІНА

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол № __;

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол № __;

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол № __;

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис) (ПІБ), «__»__ 20__ р., протокол № __.

ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»

Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу

Кафедра публічного адміністрування

Назва дисципліни	Управління якістю публічних послуг
Викладач (-і)	Кузьменко Ганна Олександрівна
Портфоліо викладача (-ів)	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya.html
Контактний тел.	+38-(063)-745-*7-*2
E-mail:	anna-kuzmenko96@ukr.net
Сторінка дисципліни на сайті	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya/silabusi.html
Консультації	Понеділок, 2 години, 10.00-11.30, корп. 2, каб. 19

1.Коротка анотація до дисципліни. Дисципліна «Управління якістю публічних послуг» присвячена вивченню теоретичних засад, методів і практичних підходів до забезпечення та покращення якості публічних послуг у сфері державного управління. Розглядаються основні принципи управління якістю, системи оцінювання ефективності надання послуг, стандартизація, сертифікація, а також роль громадськості у формуванні якісних публічних сервісів. Особлива увага приділяється сучасним моделям управління якістю та впровадженню інструментів якості у практику роботи органів влади.

2.Мета навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» – сформувати у здобувачів знання, уміння та навички щодо теоретичних основ і практичних інструментів управління якістю публічних послуг з урахуванням принципів ефективності, прозорості, підзвітності та орієнтації на споживача.

Завдання: Ознайомити здобувачів із сутністю, принципами та значенням якості в системі публічного управління; вивчити нормативно-правове забезпечення управління якістю публічних послуг; засвоїти основні методи, інструменти та моделі управління якістю; навчити оцінювати якість надання публічних послуг за різними критеріями та індикаторами; сформувати практичні навички розробки та впровадження заходів із підвищення якості публічних сервісів; розвинути критичне мислення щодо процесів реформування публічної служби у контексті підвищення її якості.

3.Формат курсу: очний (*offline*).

4.Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):

Компетентність	Ступінь сформованості компетентності	Оцінювання
Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)

Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність використовувати систему електронного документообігу	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність впроваджувати інноваційні технології	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)
Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне, Модульний контроль, підсумкове (залік)

5. Тривалість курсу. 120 годин (4 кредити ЄКТС), з них: 50 аудиторних годин і 70 годин самостійної роботи; залік – 2 години.

6. Статус дисципліни: обов'язкова.

7. Пререквізити: дисципліна «Управління якістю публічних послуг» передбачає попереднє опанування знаннями та вміннями з навчальних дисциплін: «Організація управління органами місцевого самоврядування», «Психологія управління», «Управління проектами в державному управлінні», «Муніципальна соціально-економічна політика», «Кадрова політика і державна служба», «Публічне управління в економічній сфері».

8. Технічне й програмне забезпечення/обладнання: в освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, комп'ютерні лабораторії, конференц-зали, бібліотека. Вивчення окремих тем і виконання семінарських завдань потребує доступу до інформації зі всесвітньої мережі Інтернет, який забезпечується безкоштовною мережею Wi-Fi.

9. Політика курсу. Для успішного засвоєння курсу «Управління якістю публічних послуг» здобувач освіти має:

- регулярно відвідувати лекційні та практичні заняття;
- систематично, системно й активно працювати на лекційних і практичних заняттях;
- відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні оцінки, отримані на заняттях;
- виконувати у повному обсязі завдання, які вимагає підготувати викладач, належна їх якість;
- виконувати контрольні та інші самостійні роботи;
- дотримуватися норм академічної поведінки та етики.

Курс «Управління якістю публічних послуг» передбачає засвоєння та дотримання принципів етики та академічної доброчесності, зокрема орієнтації на запобігання плагіату у будь-яких його проявах: всі роботи, доповіді, есе, реферати та презентації мають бути ори-

гінальними та авторськими, не переобтяженими цитатами, що мають супроводжуватися посиленнями на першоджерела. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання.

Оцінювання здобувача освіти орієнтовано на отримання балів за активність на семінарських заняттях, виконання завдань для самостійної роботи, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички за які можуть бути, за рішенням викладача, нараховані додаткові (бонусні) бали (участь у круглих столах, наукових конференціях, олімпіадах та наукових конкурсах серед студентів).

10. Зміст дисципліни: Курс складається з чотирьох змістових модулів. Кожен модуль, у свою чергу, складається з лекційної та семінарської частин (див. навчально-методичну карту дисципліни в додатку):

Змістовий модуль 1. «Теоретико-методологічні основи управління якістю публічних послуг» (лекційні теми 1-3, семінарські теми 1-3);

Тема 1. Сутність та еволюція поняття якості в публічному управлінні.

Тема 2. Основні категорії, принципи та підходи до управління якістю публічних послуг.

Тема 3. Суб'єкти та об'єкти управління якістю в публічному секторі.

Змістовий модуль 2. «Нормативно-правова та інституційна база управління якістю» (лекційні теми 4-6, семінарські теми 4-6);

Тема 4. Міжнародні стандарти і моделі якості (ISO, CAF, EFQM тощо).

Тема 5. Нормативно-правове регулювання якості публічних послуг в Україні.

Тема 6. Інституційне забезпечення системи управління якістю в органах влади.

Змістовий модуль 3. «Інструменти, методи та оцінювання якості публічних послуг» (лекційні теми 7-10, семінарські теми 7-10);

Тема 7. Інструменти управління якістю: стандартизація, сертифікація, аудит.

Тема 8. Методики оцінювання якості публічних послуг.

Тема 9. Соціологічні методи збору зворотного зв'язку від споживачів послуг.

Тема 10. Показники ефективності та результативності в управлінні якістю.

Змістовий модуль 4. «Практика та інновації в управлінні якістю публічних послуг» (лекційні теми 11-13, семінарські теми 11-13).

Тема 11. Кращі практики забезпечення якості публічних послуг в Україні та світі.

Тема 12. Впровадження інноваційних технологій для покращення якості публічних сервісів.

Тема 13. Участь громадськості в процесах контролю та оцінювання якості публічних послуг.

11. Форми і методи навчання. Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації**.

При викладанні *лекційного матеріалу* передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як проблемні лекції, лекції-візуалізації.

Проблемна лекція забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути увагу студентів до найбільш важливих проблематичних питань з відповідної теми, визначаючи у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу та спонукаючи слухачів до критичного та самостійного мислення, до осмислення всіх наявних аргументів «за» та «проти», до формування та обґрунтування власної позиції.

Лекція-візуалізація включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу за допомогою технічних засобів навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

При проведенні *семінарських занять* передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як-от: робота у малих групах, рольові ігри, дискусія, публічні виступи, виступи з опануванням, групові проекти та кейс-завдання.

Здобувачі опрацьовують інформацію та проводять наукові дослідження самостійно, у свій вільний час, в тому числі за допомогою всесвітньої мережі Інтернеті бібліотек (див.

рекомендовану літературу), під час занять виконують усні та письмові завдання, виступають із доповідями та презентаціями, що можуть бути підготовленими як у групі, так і індивідуально, моделюють поведінку у конкретних ситуаціях, пов'язаних з проведенням наукових досліджень, апробацією та публікацією їх результатів, підготовкою, виконанням і захистом магістерських робіт.

12. Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (https://drive.google.com/file/d/1b19SAAb9_C7rwcO5LCgluDAgISflyArq/view).

13. Система оцінювання навчальних досягнень здобувачів

	Поточний контроль знань										Модульна контро- льна робота	Залік**	Загальна кі- лькість балів
Теми	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	20	20**	100
Робота на семінарському занятті	10		10		5	10		5	10				
Самостійна робота	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			

*Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни.

Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів, які вони отримують, регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП».

Модульний контроль. Модульна контрольна робота з навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» проводиться на останньому занятті модуля у письмовій формі, у вигляді тестування, а саме, тести закритої форми: тест-альтернатива, тест-відповідність.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи з навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг»:

при оцінюванні модульної контрольної роботи враховується обсяг і правильність виконаних завдань:

- оцінка «відмінно» (А) ставиться за правильне виконання всіх завдань (або більше 90% усіх завдань);

- оцінка «добре» (В) ставиться за виконання 80% усіх завдань;

- оцінка «добре» (С) ставиться за виконання 70% усіх завдань;

- оцінка «задовільно» (D) ставиться, якщо правильно виконано 60% запропонованих завдань;

- оцінка «задовільно» (E) ставиться, якщо правильно виконано більше 50% запропонованих завдань;

- оцінка «незадовільно» (FX) ставиться, якщо завдань виконано менше від 50 %.

Неявка на модульну контрольну роботу – 0 балів.

Вище наведені оцінки трансформуються в рейтингові бали у такий спосіб:

«А» – 18-20 балів;

«В» – 16-17 балів;

«С» – 14-15 балів;

«D» – 12-13 балів.

«E» – 10-11 балів;

«FX» – менше 10 балів.

14. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання. Під час вивчення курсу здобувачами виконуються *самостійні роботи* (див. Робоча програма з навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг»).

15. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання. Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий (семестровий).

Поточний контроль здійснюють під час проведення практичних, лабораторних і семінарських занять, метою якого є систематична перевірка розуміння та засвоєння теоретичного навчального матеріалу, уміння використовувати теоретичні знання під час виконання практичних завдань тощо. Можливості поточного контролю є надзвичайно широкими: мотивація навчання, стимулювання навчально-пізнавальної діяльності, диференційований підхід до навчання, індивідуалізація навчання тощо.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступ з основного питання;
- усна доповідь;
- доповнення, запитання до того, хто відповідає;
- систематичність роботи на семінарських заняттях, активність під час обговорення питань;
- участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття;
- аналіз законодавства та монографічної літератури;
- письмові завдання (тестові, контрольні, творчі роботи, реферати тощо);
- підготовка тез, конспектів навчальних або наукових текстів;
- самостійне опрацювання тем;

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий.

Методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи; спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації.

16. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання: залік.

Залік проводиться в усній формі: до завдання входять 2 теоретичних питання, за відповідь на які максимально можливо отримати 20 балів.

Перерахування у традиційну систему:

- 20 балів – здобувач надав правильні та повні відповіді на всі запитання: «зараховано», А, 100-90 балів;
- 15 балів – здобувач відповів на всі запитання, проте допустив певні неточності у визначеннях базових категорій, які не впливають на правильність відповіді в цілому: «зараховано», В/С, 89-75 балів;
- 10 балів – здобувач відповів недостатньо повно і конкретно на поставлені запитання, хоч і відобразив знання основного програмного матеріалу; ця оцінка також відповідає правильній відповіді на одне з двох поставлених питань: «зараховано», D/E, 74-60 балів;
- 0 балів – здобувач надав неправильні відповіді на поставлені запитання, виявив неналежний рівень знань теоретичного та нормативного матеріалу та неспроможність послідовно і правильно аргументувати свою відповідь, або взагалі не в змозі відповісти на поставлені запитання: «не зараховано», F–FX, 59-0.

17. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю

1. Що таке «якість публічних послуг»?
2. Як змінювалося розуміння якості публічних послуг упродовж історії?
3. У чому відмінність між якістю товару та якістю послуги?
4. Які чинники впливають на сприйняття якості публічних послуг?
5. Назвіть основні принципи управління якістю публічних послуг.

6. Що означає орієнтація на споживача у сфері публічних послуг?
7. Порівняйте управління якістю в приватному та публічному секторах.
8. У чому полягає процесний підхід в управлінні якістю?
9. Хто є основними суб'єктами управління якістю у публічному управлінні?
10. Які функції виконують органи державної влади в забезпеченні якості послуг?
11. Назвіть приклади об'єктів, на які спрямоване управління якістю.
12. Яку роль відіграють працівники публічної служби в системі якості?
13. Що таке стандарт ISO 9001 і як він застосовується в публічному секторі?
14. У чому особливості моделі CAF (Common Assessment Framework)?
15. Поясніть принципи моделі EFQM.
16. Як міжнародні стандарти впливають на національні системи якості?
17. Які основні законодавчі акти регулюють якість публічних послуг в Україні?
18. Яке значення має Закон України «Про адміністративні послуги»?
19. Які вимоги до якості передбачені в законодавстві про державну службу?
20. Хто здійснює контроль за дотриманням стандартів якості в Україні?
21. Які інституції відповідають за реалізацію політики якості на державному рівні?
22. Що таке Служба якості державного управління і які її функції?
23. Які завдання покладаються на органи місцевого самоврядування в контексті якості послуг?
24. Як взаємодіють державні та недержавні інституції у сфері якості?
25. Що таке стандартизація публічних послуг?
26. Яка роль сертифікації в забезпеченні якості послуг?
27. Поясніть мету проведення аудиту якості в державному секторі.
28. У чому відмінність внутрішнього і зовнішнього аудиту якості?
29. Які є основні методи оцінювання якості публічних послуг?
30. Як визначити індикатори якості послуг?
31. У чому полягає процедура самооцінювання якості?
32. Що таке бенчмаркінг і як його застосовують у публічному управлінні?
33. Яке значення мають соціологічні опитування в оцінці якості?
34. Як аналізується громадська думка щодо публічних послуг?
35. Що таке скарги, пропозиції та звернення як джерело зворотного зв'язку?
36. Які інструменти цифрової участі використовуються для оцінки якості?
37. Що таке KPI в управлінні якістю публічних послуг?
38. Як оцінити ефективність роботи органу публічної влади?
39. У чому різниця між результативністю та ефективністю?
40. Як визначити цільові показники якості?
41. Наведіть приклади успішних практик управління якістю в інших країнах.
42. Які міста України впровадили ефективні моделі якості публічних послуг?
43. У чому полягає успіх скандинавських країн у сфері якості послуг?
44. Як адаптувати міжнародний досвід до українських реалій?
45. Яку роль відіграють цифрові сервіси у підвищенні якості послуг?
46. Що таке Smart City і як це пов'язано з якістю послуг?
47. Як впроваджуються інноваційні рішення в системі надання адмінпослуг?
48. У чому переваги електронного документообігу для якості сервісу?
49. Як громадські організації впливають на якість публічних послуг?
50. Які інструменти участі громадян у процесі оцінювання послуг?
51. Що таке партисипативне управління і як воно сприяє якості?
52. Як реалізуються громадські аудити в публічному управлінні?
53. Як забезпечити сталий розвиток через якісні публічні послуги?
54. Чому управління якістю є стратегічним пріоритетом для держави?
55. Які є ризики при впровадженні систем якості в публічному секторі?
56. Як пов'язана якість послуг з довірою громадян до влади?

57. У чому полягає роль публічного менеджера в системі якості?
 58. Які проблеми виникають при оцінці якості публічних послуг в Україні?
 59. Як цифровізація змінює підходи до управління якістю?
 60. Чому важливо впроваджувати принципи відкритості та підзвітності?

18. Шкала відповідності оцінок

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

19. Рекомендовані джерела (література):

- Белова Н.Є. Управління якістю публічних послуг : навч. посіб. / Н.Є. Белова. – Київ : НАДУ, 2020. – 212 с.
- Куйбіда В. С. Публічне управління та адміністрування : підручник / В. С. Куйбіда, О. Ю. Оболенський, В. В. Тертичка. – Київ : НАДУ, 2018. – 472 с.
- ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. – Geneva : International Organization for Standardization, 2015. – 29 p.
- Лігоненко Л.О. Управління якістю : навч. посіб. / Л.О. Лігоненко. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 304 с.
- Мельник П.Ю. Адміністративні послуги: організація надання та управління якістю : навч. посіб. / П.Ю. Мельник. – Київ : НАДУ, 2021. – 180 с.
- Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.
- Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua>
- Череп А.В. Менеджмент якості : підручник / А.В. Череп. – Київ : Центр учбової літератури, 2020. – 384 с.
- Common Assessment Framework (CAF) 2020. Improving Public Sector through Self-Assessment. – European Institute of Public Administration. – Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2020. – 96 p.
- Воронова Л.Г. Адміністративне право України : підручник / Л.Г. Воронова. – Київ : Юрінком Інтер, 2021. – 456 с.

Інтернет-ресурси та платформи:

- Міністерство цифрової трансформації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua>
- Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/services>
- OECD Public Service Leadership and Capability [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oecd.org/governance/>
- UNDP. Public Service Quality Guidelines [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.undp.org>