

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ДНІПРОВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Кафедра державного управління і місцевого самоврядування



Т. В. Маматова, Т. В. Кравцова

ОЦІНЮВАННЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Методичні наочні рекомендації
до виконання наскрізного практичного завдання
та командного / індивідуального завдання**

для здобувачів ступеня
бакалавра зі спеціальності D4 «Публічне управління та адміністрування»
(281 Публічне управління та адміністрування)

Дніпро
НТУ «ДП»
2026

Оцінювання публічно-управлінської діяльності [Електронний ресурс] : методичні наочні рекомендації до виконання наскрізного практичного завдання та командного / індивідуального завдання для здобувачів ступеня бакалавра зі спеціальності D4 «Публічне управління та адміністрування» / уклад.: Т. В. Маматова, Т. В. Кравцова ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : НТУ «ДП», 2026. 36 с.

Укладачі:

Т. В. Маматова, д-р наук з держ. упр., проф.

Т. В. Кравцова, канд. техн. наук, доц.

Затверджено науково-методичною комісією зі спеціальності D4 Публічне управління та адміністрування (281 Публічне управління та адміністрування) (протокол № 3 від 21.01.2026) за поданням кафедри державного управління і місцевого самоврядування (протокол № 10 від 20.01.2026).

У методичних наочних рекомендаціях подано навчально-дидактичний та довідковий матеріал для виконання наскрізного практичного завдання та командного / індивідуального завдання з навчальної дисципліни «Оцінювання публічно-управлінської діяльності» для здобувачів ступеня бакалавра спеціальності D4 «Публічне управління та адміністрування» (281 Публічне управління та адміністрування).

Орієнтовано на активізацію навчальної і громадської активності здобувачів вищої освіти через опрацювання етапів проєкту громадського моніторингу у сфері публічноуправлінської діяльності під час виконання наскрізного завдання та командного / індивідуального завдання.

Відповідальний за випуск завідувач кафедри державного управління і місцевого самоврядування І.А. Чикаренко, д-р наук з держ. упр., проф.



ЗМІСТ

ВСТУП	<u>4</u>
I. ЕТАПИ ВИКОНАННЯ НАСКРІЗНОГО ПРАКТИЧНОГО ЗАВДАННЯ	<u>6</u>
Етап 1. Визначаємо ЦНАП для оцінювання	<u>6</u>
Етап 2. Визначаємо організацію (ГО), яка буде проводити оцінювання	<u>7</u>
Етап 3. Розробляємо план моніторингового проєкту	<u>8</u>
Етап 4. Проводимо моніторинг ЦНАП	<u>9</u>
Етап 5. Готуємо звіт за результатами моніторингу	<u>10</u>
Етап 6. Розробляємо рекомендації за результатами моніторингу ЦНАП	<u>11</u>
Етап 7. Оприлюднюємо результати моніторингу та комунікуємо з громадою і владою щодо подальших дій	<u>12</u>
II. ІНДИВІДУАЛЬНЕ / КОМАНДНЕ ЗАВДАННЯ	<u>13</u>
Шаблон для виконання та презентації командного / індивідуального завдання	<u>15</u>
III. КРИТЕРІЇ ТА ПРОЦЕДУРИ ОЦІНЮВАННЯ	<u>30</u>
IV. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА	<u>32</u>
V. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ	<u>34</u>
VI. РЕСУРСНА ПЛАТФОРМА MOODLE	<u>35</u>



Вступ

Одним з ключових завдань, яке завжди залишається актуальним для керівників і співробітників органів публічного управління, є забезпечення успішності діяльності організацій публічної сфери задля підвищення їх спроможності задовольняти потреби та запити населення, представників бізнесу і громадянського суспільства, сприяти резильєнтності (стійкості) та сталому розвитку територій і громад.

Забезпечення успішності реалізується через безупинне вдосконалення діяльності, яке неможливе без реалізації функції контролю адже, за класичним висловом лорда В. Т. Кельвина: «Вимірювати означає знати ... Якщо Ви не можете виміряти, Ви не можете покращити ... ». Дійсно, не можна покращити те, що не можемо оцінити. Саме тому управлінцям надзвичайно важливо опанувати підходи і інструменти до оцінювання (evaluation), яке визначають як систематичне дослідження процесів та/або результатів діяльності згідно з комплексом явних та неявних стандартів з метою вдосконалення.

Вивчення дисципліни спрямоване на формування у здобувачів системного уявлення і комплексу спеціальних знань щодо сучасних підходів та інструментів оцінювання публічноуправлінської діяльності, та комплексу вмінь щодо застосування визнаних у світі методів аналізування й оцінювання політик і програм, систем управління, а також контролю якості публічних послуг, задля забезпечення сталого розвитку територій і громад. Під час вивчення цієї дисципліни здобувачі реалізують міні-проект громадського моніторингу «Таємний клієнт» у ЦНАП територіальної громади.



Мета методичних наочних рекомендацій: активізація навчальної і громадської активності здобувачів вищої освіти через опрацювання етапів проекту громадського моніторингу у сфері публічноуправлінської діяльності під час виконання наскрізного завдання та командного / індивідуального завдання



Дисциплінарні результати навчання, на досягнення яких спрямоване виконання наскрізного практичного завдання та командного / індивідуального завдання:

- ✓ *Знати і розуміти* аналізу та оцінювання у сфері публічно-управлінської діяльності, зокрема параметрів, які впливають на успішність реалізації програм сталого розвитку
- ✓ *Знати і розуміти* особливості, *інтерпретувати* та *застосовувати* технології й інструменти моніторингу і оцінювання публічно-управлінської діяльності, зокрема параметрів, які впливають на успішність реалізації програм сталого розвитку
- ✓ *Знати і розуміти* зміст вимог основних міжнародних стандартів та інших документів міжнародних організацій щодо *оцінювання* політик і програм, систем управління та процесів і результатів діяльності із застосуванням аудиту адміністративної діяльності та аудиту систем управління, а також *оцінювання* на їх основі публічно-управлінської діяльності
- ✓ *Розробляти* з урахуванням наявних методів аналізу та оцінювання міні-проект моніторингу надання послуг ЦНАП та публічно *презентувати* результати міні-проекту, *аргументувати, обґрунтувати, захищати* власні пропозиції під час обговорення. *Ставити питання та дискутувати* щодо складових міні-проектів, які представлені іншими здобувачами



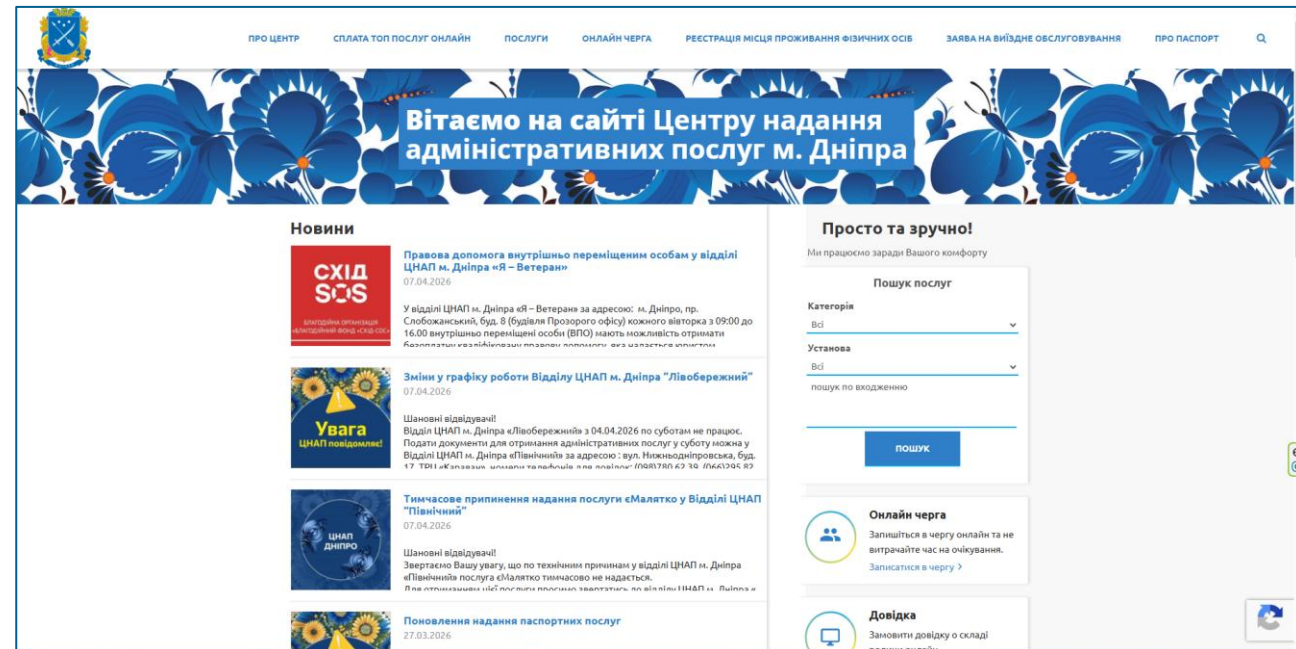
I. ЕТАПИ ВИКОНАННЯ НАСКРІЗНОГО ПРАКТИЧНОГО ЗАВДАННЯ

Етап 1. Визначаємо ЦНАП для оцінювання

- Обираємо територіальну громаду.
- Обґрунтовуємо вибір.
- Надаємо інформацію про ЦНАП територіальній громаді, що обраний для проведення проєкту громадського моніторингу.
- Вивчаємо веб-сайт ЦНАП, або сторінку відділу ЦНАП на веб-сайті ради територіальній громаді.



- Територіальна громада м. Дніпро.
- Проживаю у місті.
- Веб-сайт: [ЦНАП Дніпро. Центр надання адміністративних послуг](#)
- ЦНАП має структуру: 4 відділи (зокрема, відділ «Я-Ветеран» та 2 віддалених робочих місця адміністратора у різних частинах міста
- Пропонується послуга виїздного обслуговування «Мобільний офіс»



Етап 2. Визначаємо організацію (ГО), яка буде проводити оцінювання

- Знайомимося із інформацією про організації, які здійснюють аналітичну діяльність та реалізують проекти громадського моніторингу у сфері публічно-управлінської діяльності, зокрема, у сфері надання публічних послуг.
- Пошук здійснюємо на цифрових ресурсах територіальної громади, на спеціалізованих платформах чи за допомогою пошукових систем в мережі Інтернет.
- Надаємо стислу характеристику досвіду та сфери експертизи ГО, приклади реалізованих проектів оцінювання.



- Дніпровський центр соціальних досліджень.
URL: <https://dcsi.dp.ua/sample-page-2/>
- Центр підтримки громадських і культурних ініціатив «Тамариск».
URL: <https://tamarisk.org.ua/istoriya-organizaciyi/>

ДЦСА Дніпровський центр соціальних досліджень

ЕКСПЕРТИ ПОДІЇ АНАЛІТИКА МЕДІА ПРО НАС

НАШІ ПРОЕКТИ
НОВИЙ ФОРМАТ
Інформаційно-аналітичний портал
НАШІ ПАРТНЕРИ
UPLAN

Що відбувається з громадянським суспільством в умовах повномасштабної війни? Огляд досліджень
Media | Статті

МЕДІА

Що відбувається з громадянським суспільством в умовах повномасштабної війни? Огляд досліджень

Як війна впливає на надання адміністративних послуг у м. Дніпро: результати дослідження роботи ЦНАП та УСЗН

Популярність електронних петицій серед дніпрян неухильно падає
10 Лютого 2023

«Особливості наших моніторингових досліджень — надання рекомендацій для покращення рівня сервісу ЦНАП», — Анна Колохіна, координаторка

Анна Колохіна розповіла про поразки й перемоги на фронті адмінпослуг у жовтні

Етап 3. Розробляємо план моніторингового проєкту

- Визначаємо етапи проєкту
- Встановлюємо терміни їх реалізації
- Визначаємо ресурси (людські, матеріально-технічні, фінансові, інформаційні тощо)
- Погоджуємо:
 - систему критеріїв оцінювання та шкалу оцінювання;
 - послугу, яку будемо оцінювати
 - опис «життєвої ситуації» для «таємного клієнта»
 - спосіб фіксації спостережень

ЕКСПЕРТНА ДУМКА

«Таємний клієнт» – дуже привабливий інструмент для застосування в умовах України методом збирання інформації щодо якості надання публічних послуг з огляду на наявну апробацію у секторі надання комерційних послуг та існування спеціалізованих агентств.

Для отримання саме тієї інформації, яка адекватна контексту дослідження, необхідно продумати систему, при якій таємний клієнт стовідсотково відвідає установу, що надає відповідну послугу, а також заповнить анкету за всіма вимогами.



Етап	Термін	Ресурси (людські, матеріально-технічні, фінансові)

https://files.acquia.undp.org/public/migration/ua/Monitoring-Poslug_PRINT_small-size.pdf



Етап 4. Проводимо моніторинг ЦНАП

- Вивчаємо цифрові ресурси ЦНАП
- Робимо спробу отримати відповідь/консультацію на віддалений запит (телефон, е-мейл, форма на сайті, чат тощо)
- Здійснюємо візит до ЦНАП
- Фіксуємо спостереження

<i>Критерій</i>	<i>Що спостерігали</i>	<i>Оцінка</i>
Результативність		
Своєчасність		
Доступність		
Зручність		
Відкритість		
Повага до одержувача		
Професійність		




Етап 5. Готуємо звіт за результатами моніторингу

- Аналізуємо спостереження
- Відображаємо «формальні» ознаки проєкту:
 - ✓ Організація
 - ✓ Публічна (адміністративна) послуга, що вивчалася
 - ✓ Дати проведення міні-проєкту
 - ✓ Громадські об'єднання – партнери
 - ✓ Посилання на веб-сайт ГО
- Надаємо інформацію про факти, які спостерігали, на рівень оцінок (результати фіксації на етапі 4)
- Характеризуємо невідповідності, якщо такі були зафіксовані




КРОК 5. ГОТУЄМО ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ



Організація	НАЗВА
Публічна (адміністративна) послуга, що вивчалася	НАЗВА
Посилання на веб-сайт	URL:

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ



Дати проведення міні-проєкту	З _____ ПО _____
Громадські об'єднання – партнери	НАЗВА
Посилання на веб-сайт ГО	URL:



Етап 6. Розробляємо рекомендації за результатами моніторингу ЦНАП

- Для кожної невідповідності, як була зафіксована під час моніторингу, розробляємо рекомендації щодо усунення та поліпшення процесів діяльності.
- Обговорюємо пропозиції в групі за модерування викладача.
- Під час реального моніторингу на цьому етапі бажано ініціювати обговорення з керівництвом та персоналом ЦНАП. Для навчального проєкту – розподіляємо ролі стейкхолдерів і здійснюємо «симуляцію ситуації».
- Перевіряємо формулювання за допомогою інструменту SMART-goals і їх уточнюємо.



<i>Невідповідність</i>	<i>Що пропонується зробити?</i>

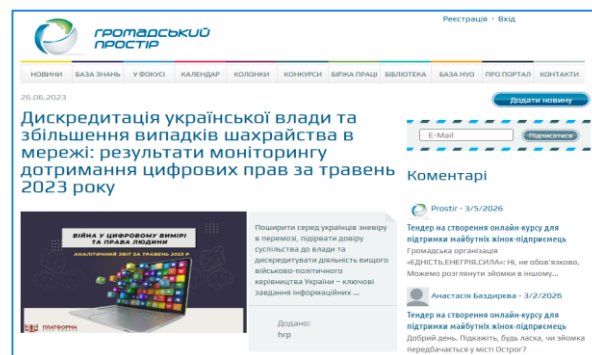


Етап 7. Оприлюднюємо результати моніторингу та комунікуємо з громадою і владою щодо подальших дій

- Визначаємо стратегію комунікації з органами місцевого самоврядування (керівник відділу ЦНАП, представники виконавчого комітету органу місцевого самоврядування, депутати), жителями, представниками молодіжних організацій або активними представниками молоді, іншими стейкхолдерами щодо поширення інформації про результати моніторингу, рекомендації та напрями подальшої співпраці.
- Визначаємо канали комунікації (веб-сайт, соціальні мережі, месенджери, онлайн чи офлайн зустрічі тощо)



<https://velykomykh.otg.dp.gov.ua/pro-gromadu/programa-rozvytku/stratehiia-rozvytku-hromady/zvit-pro-rezultaty-provedennia-monitorynhu-planu-zakhodiv-z-realizatsii-stratehii-rozvytku-velykomykhailivskoi-sils>



<https://www.prostir.ua/?news=dyskredyatsiya-ukrajinskoi-vlady-ta-zbilshennya-vypadkiv-shahrajstva-v-merezhi-rezultaty-monitorynhu-dotrymannya-tsyfrovyyh-prav-za-traven-2023-roku>



<https://mms.gov.ua/news/rezultaty-monitorynhu-hromadskoi-dumky-informatsiinoho-prostoru-a-takozh-doslidzen-riznykh-tsilovykh-grup-ta-obhovoren-z-hromadskisti-u-shchodo-rozuminnia-potreb-zapytyv-ta-suspilnykh-nastroiv-shchodo-temy-bezbariernosti>

II. ІНДИВІДУАЛЬНЕ / КОМАНДНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне / командне завдання «Міні-проект громадського моніторингу «Таємний клієнт» у ЦНАП територіальної громади» полягає у розробленні та захисті здобувачами вищої освіти міні-проекту щодо планування, та проведення громадського моніторингу у ЦНАП територіальної громади методом «Таємний клієнт».

Вітається робота в команді (2-3 особи).

Форма проведення: розроблення, презентація та захист (відповіді на запитання, дискусія) командного / індивідуального завдання перед аудиторією (бажано використовувати MS PowerPoint).

Зміст завдання:

1. Визначаємо ЦНАП для оцінювання.
2. Визначаємо організацію (ГО), яка буде проводити оцінювання.
3. Розробляємо план моніторингового проекту.
4. Проводимо моніторинг ЦНАП.
5. Готуємо звіт за результатами моніторингу.
6. Розробляємо рекомендації за результатами моніторингу ЦНАП.
7. Оприлюднюємо результати моніторингу та комунікуємо з громадою і владою щодо подальших дій.

Таємні покупці (MYSTERY SHOPPER) – небезпечні люди чи наші помічники?

https://center.djia.gov.ua/uploads/0/858-webinar_1.pdf



- Для представлення результатів виконання завдання необхідно заповнити відповідний шаблон, який розміщено у застосунку Teams MS Office та на дистанційній платформі Moodle (слайди 15-29).
- Під час презентації і захисту результатів виконання індивідуальних завдань у межах практичних занять передбачено процедуру peer-assessment (оцінювання з боку інших здобувачів освіти, слайд 31).

Таємні покупці (MYSTERY SHOPPER) – небезпечні люди чи наші помічники?

https://center.djia.gov.ua/uploads/0/858-webinar_1.pdf



Кафедра державного управління
і місцевого самоврядування

_____ 2026

Оцінювання публічно-управлінської
діяльності



Командне/індивідуальне завдання: Міні-проект громадського моніторингу «Таємний клієнт» у ЦНАП _____ _____ територіальної громади

Автор, група
Автор, група
Автор, група

РЕКОМЕНДАЦІЇ



У навчальних цілях метод «таємного клієнта» використовується щодо надсилання запитів про конкретні адміністративні послуги на електронну пошту або отримання консультації телефоном.

Оперативність та якість реагування (достовірність, повнота, чіткість і структурованість сповіщеної інформації) на такі запити відображаються у моніторинговому звіті та враховуються при виставленні оцінок.

Також вивчається веб-сайт організації у частині інформування щодо надання адміністративних послуг, можливості отримати консультацію та е-сервіси.



КРОК 1. ВИЗНАЧАЄМО ЦНАП ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ

- Стисла характеристика ЦНАП територіальної громади



КРОК 2. ВИЗНАЧАЄМО ГО, ЯКА БУДЕ ПРОВОДИТИ ОЦІНЮВАННЯ

- Характеристика ГО



КРОК 3. РОЗРОБЛЯЄМО ПЛАН МОНІТОРИНГОВОГО ПРОЄКТУ

ЕТАПИ МІНІ-ПРОЄКТУ

ІЗ ВИЗНАЧЕННЯМ ТЕРМІНІВ РЕАЛІЗАЦІЇ ТА ВИКОРИСТАНИХ РЕСУРСІВ

<i>Етап</i>	<i>Термін</i>	<i>Ресурси</i> (людські, матеріально-технічні, фінансові)



КРОК 4. ПРОВОДИМО МОНІТОРИНГ СПОСТЕРЕЖЕННЯ



<i>Критерій</i>	<i>Що спостерігали</i>	<i>Оцінка</i>
Результативність		
Своєчасність		



СПОСТЕРЕЖЕННЯ

ІЗ ВИЗНАЧЕННЯМ ПОЗИТИВНИХ І НЕГАТИВНИХ АСПЕКТІВ



<i>Критерій</i>	<i>Що спостерігали</i>	<i>Оцінка</i>
Доступність		
Зручність		



СПОСТЕРЕЖЕННЯ

ІЗ ВИЗНАЧЕННЯМ ПОЗИТИВНИХ І НЕГАТИВНИХ АСПЕКТІВ



<i>Критерій</i>	<i>Що спостерігали</i>	<i>Оцінка</i>
Відкритість		
Повага до одержувача		



СПОСТЕРЕЖЕННЯ

ІЗ ВИЗНАЧЕННЯМ ПОЗИТИВНИХ І НЕГАТИВНИХ АСПЕКТІВ



<i>Критерій</i>	<i>Що спостерігали</i>	<i>Оцінка</i>
Професійність		



КРОК 5. ГОТУЄМО ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ



<i>Організація</i>	<i>НАЗВА</i>
<i>Публічна (адміністративна) послуга, що вивчалася</i>	<i>НАЗВА</i>
<i>Посилання на веб-сайт</i>	<i>URL:</i>



ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ



<i>Дати проведення міні-проєкту</i>	<i>З _____ ПО _____</i>
<i>Громадські об'єднання – партнери</i>	<i>НАЗВА</i>
<i>Посилання на веб-сайт ГО</i>	<i>URL:</i>



КРОК 6. РОЗРОБЛЯЄМО РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ

<i>Невідповідність</i>	<i>Що пропонується зробити?</i>



КРОК 7. ОПРИЛЮДНЮЄМО РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ТА КОМУНІКУЄМО З ГРОМАДОЮ І ВЛАДОЮ ЩОДО ПОДАЛЬШИХ ДІЙ

<i>Інфоресурси для оприлюднення</i>	
<i>Комунікативні заходи</i>	
Громада	
Органи влади	



ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ



- ★ Які складнощі були у Вас під час виконання завдання?

- ★ Чи отримали Ви практичні навички?



Кафедра державного управління
і місцевого самоврядування

_____ 2026



Дякую за ваш час та увагу!

Контакти:

III. КРИТЕРІЇ ТА ПРОЦЕДУРИ ОЦІНЮВАННЯ

Здобувачі вищої освіти можуть отримати **підсумкову оцінку** з навчальної дисципліни **на підставі поточного оцінювання знань** за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та виконання і захисту практичних робіт складатиме не менше 60 балів. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Теоретична частина	Практична частина	Разом
50	50	100

Практична частина оцінюється за результатами:

– *виконання наскрізного практичного завдання*, етапи якого виконуються під час практичних занять: види завдань за етапами та розподіл балів див. у табл. розділу 4; при несвоєчасному виконанні етапів завдання оцінка знижується вдвічі; загалом за наскрізне завдання отримується **максимум 30 балів**.

– *виконання, публічної презентації та захисту* (відповіді на запитання, дискусія) результатів командного/індивідуального завдання, зміст якого описано у розділі 4; за результатами публічної презентації отримується **максимум 20 балів**.



У сумі за практичну частину курсу при поточному оцінюванні отримується **максимум 50 балів**



Критерії оцінювання для самооцінки та peer-assessment

Критерій	Індикатори	Бали, максимум
Повнота виконання завдання	Чи коректним є змістовне наповнення слайдів за етапами 1-7 (шаблон) = 1*7	7
Якість презентації	<ul style="list-style-type: none">• дотримання шаблону VS креативність = 2• повнота доповіді = 2• дотримання регламенту = 2• якість промови (мова, акцентування, емоційність, власна позиція) = 3	9
Якість відповідей на запитання	Коректність і повнота відповідей = 2	2
Участь у дискусії	Чи ставили Ви запитання іншим учасникам = 2	2
	Разом	20



IV. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / М. Канавець (кер. авт. колективу), Ю. Лихач, А. Кукуля, О. Бутенко, Ю. Єрченко; за заг. ред. В. Купрія. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с.
URL: <http://www.center.gov.ua/com-phocagallery-controlpanel/biblioteka>.
2. Маліновська О. Я., Кривюк Д. П. Механізм залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування. *Збалансоване природокористування*. 2023. № 4. С. 66-72.
DOI: <https://doi.org/10.33730/2310-4678.4.2023.292711>.
3. Моніторинг і оцінювання управлінської діяльності : конспект лекцій / укладачі: Г. А. Мішеніна, Я. В. Кобушко. Суми : Сумський державний університет, 2022. 138 с.
URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/fcb20eb8-c806-4388-a7b4-df29d3f75f39/content>.
4. Таємні покупці (MYSTERY SHOPPER) небезпечні люди чи наші помічники? / Міністерство цифрової трансформації України. *Дія. Платформа Центрів : вебсайт*.
URL: https://center.diia.gov.ua/uploads/0/858-webinar_1.pdf.
5. Роль ЦНАП (Центрів ДІЯ) у використанні е-послуг : навч. посіб. для працівників ЦНАП (Центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги / U-LEAD з Європою, 2021. 64 с.
URL: <https://u-lead.org.ua/media?tab=manuals>.
6. Antoniv N., Kalyta H., Kondratenko D., Krasovska O., Kravchuk I., Lupashko I., Margolina L., Pylgun L., Rishko-Porcescu A., Savva M., Zinovieva Y. Evaluation during war: Current realities and future possibilities of Ukrainian monitoring and evaluation. *Evaluation*. 2022. Vol. 29. Iss. 1. P. 67–72.
DOI: <https://doi.org/10.1177/13563890221138739>.
7. Improving Governance with Policy Evaluation : Lessons From Country Experiences / OECD Public Governance Reviews. Paris : OECD Publishing, 2020. 170 p.
DOI: <https://doi.org/10.1787/89b1577d-en>.



IV. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

- *Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики /*
авт. Тетяна Маматова, Юрій Шаров, Марина Зварич ; за заг. ред. Ю. Щербініної ;
Проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй
«Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг». Київ : ПРООН, 2013. 120 с.
URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/uchast-hromadskosti-u-monitorynhu-nadannya-posluh-orhanamy-publichnoyi-vlady-normatyvne-rehulyuvannya-ta-isnuuyuchi-praktyky>
- Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг /
В. Тимошук, Є. Школьний, А. Колохіна, Є. Бородин ; за заг. ред. В. Тимощука.
Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 73 с.
URL: https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2024/10/1497277551posibn_tymoshuk_print_web.pdf



V. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Українська асоціація оцінювання.
URL: <https://www.ukreval.org/>
2. CIVICUS – World Alliance for Citizen Participation.
URL: <http://www.pgexchange.org/>
3. Громадська мережа публічного права та адміністрації UPLAN (Ukrainian Public Law and Administration Network).
URL: [Про Мережу UPLAN - Мережа UPLAN](#)
4. Міністерство розвитку громад та територій України.
URL: <https://www.minregion.gov.ua/>
5. Громадський моніторинг України: молодіжна громадська організація з міста Суми, яка здійснює діяльність у напрямку покращення публічності та підзвітності місцевої влади в питаннях використання коштів платників податків.
URL: <https://gromo.org.ua/>

Спеціалізовані портали для пошуку грантів на проекти громадського моніторингу:

- Децентралізація дає можливості: офіційний веб-сайт національного проєкту.
URL: <http://decentralization.gov.ua/>
- Громадський Простір: найбільший ресурс із грантовими можливостями для ГО.
URL: <https://www.prostir.ua/>
- Ресурсний центр ГУРТ: оголошення про гранти на моніторинг.
URL: <https://gurt.org.ua/>



VI. РЕСУРСНА ПЛАТФОРМА

Доступ до всіх необхідних матеріалів за цією дисципліною є на платформі Moodle

Посилання на курс із самореєстрацією: <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=6892>

Оцінювання публічно-управлінської діяльності

На головну / Мої курси / Оцінювання публічно-управлінської діяльності

Навігація

- На головну
- Особистий кабінет
- Мої курси
 - Управління якістю в публічній сфері
 - Основи муніципального менеджменту
 - Проектний менеджмент в соціальній та молодіжній роботі
 - Інтегровані системи менеджменту на основі стандартів ISO
 - Управління на основі моделей якості та ділової досконалості
 - Оцінювання публічно-управлінської діяльності**
 - Учасники
 - Компетенції
 - Журнал оцінок
 - Концепція сталого розвитку
 - Смарт-спеціалізація: поширення досвіду європейських регіонів та громад
 - Підготовка до захисту магістерської роботи
 - Стандарти та настанови міжнародних організацій як основа удосконалення систем і процесів публічного управління
 - Докладніше...

Загальне Згорнути все




Image: <https://www.tuvsud.com/en-gb/services/auditing-and-system-certification/integrated-management-systems>

Оголошення

Стартовий модуль

- Робоча програма дисципліни
- Силабус дисципліни
- Критерії оцінювання успішності опанування дисципліни

Мета дисципліни – формування у здобувачів вищої освіти системного уявлення і комплексу спеціальних знань щодо сучасних підходів та інструментів оцінювання публічноуправлінської діяльності, та комплексу вмінь щодо застосування визнаних у світі методів аналізування й оцінювання політик і програм, а також контролю якості публічних послуг, задля забезпечення сталого розвитку територій і громад.

Дисциплінарні результати навчання:

- *знати і розуміти* теоретичні основи аналізу та оцінювання у сфері публічно-управлінської діяльності, зокрема параметрів, які впливають на успішність реалізації програм сталого розвитку
- *знати і розуміти* особливості, *інтерпритувати та застосовувати* технології й інструменти моніторингу і оцінювання публічно-управлінської діяльності, зокрема параметрів, які впливають на успішність реалізації програм сталого розвитку
- *знати і розуміти* зміст вимог основних міжнародних стандартів та інших документів міжнародних організацій щодо оцінювання політик і програм, систем управління та процесів і результатів діяльності із застосуванням аудиту адміністративної діяльності та аудиту систем управління, а також оцінювання на їх основі публічно-управлінської діяльності
- *пояснювати, порівнювати та узагальнювати* характерні особливості самооцінювання за моделями організаційної досконалості у сфері публічного управління, *використовувати* шкали оцінювання Моделі CAF (рамкової схеми оцінювання організацій публічного сектору в Європі)



Навчальне видання

Маматова Тетяна Валеріївна
Кравцова Тетяна Василівна

ОЦІНЮВАННЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Методичні наочні рекомендації
до виконання наскрізного практичного завдання
та командного / індивідуального завдання
для здобувачів ступеня
бакалавра зі спеціальності D4 «Публічне управління та адміністрування»
(281 Публічне управління та адміністрування)**

Видано в авторській редакції.

Електронний ресурс.
Підписано до видання 10.02.2026. Авт. арк. 0,5.

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка».
49005, м. Дніпро, просп. Дмитра Яворницького, 19.

