

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра права та публічного управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

 Ярослав ШТАНЬКО

“30”  2024 р.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність:	281 Публічне управління та адміністрування
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Публічне управління та адміністрування»
Освітній рівень:	другий (магістерський)
Статус дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ
2024**

РОЗРОБНИК:

к.н.держ.упр., старший викладач кафедри
права та публічного управління

Андрій ЛИС

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри права,
та публічного управління
протокол 1 № від 30 серпня 2024 р.

В.о. завідувача кафедри

Олександра ПТАШНИК

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПШ

Олександр ЗАГУРСЬКИЙ

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30.08 2024р.

e-mail	<u>lys.b.andriy@ukd.edu.ua</u>
Номер аудиторії чи кафедри	ауд. 201
Посилання на сайт	<u>https://ukd.edu.ua</u>
Сторінка курсу в СДО	<u>https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=4896</u>

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни «Організація та технологія надання публічних послуг»

Навчальна дисципліна «Організація та технологія надання публічних послуг» спрямована на формування у студентів теоретичних знань та вироблення практичних навичок з теорії, методології, методики та організаційних основ надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання публічних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання публічних послуг; освоєння механізмів організації надання публічних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних послуг.

Мета навчальної дисципліни – опанування студентами теоретичними знаннями з питань публічного адміністрування 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 у сфері надання адміністративних послуг.

Основні завдання, що стоять перед авторами навчальної дисципліни, полягають в тому, щоб розкрити здобувачам:

- узагальнення теоретичних засад у сфері надання адміністративних послуг;
- опанування основами методології, технологіями та процедурами публічного адміністрування об'єктів публічної сфери у сфері організації надання адміністративних послуг;
- оволодіння методами формування, моніторингу та контролю адміністративних послуг на рівні суб'єктів публічної сфери з позицій загально цивілізаційних цінностей, світового досвіду та осмислення наукових здобутків;
- набуття навичок розроблення та впровадження заходів із забезпечення результативної та ефективної діяльності суб'єктів публічної сфери у наданні адміністративних послуг.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

- предметну сферу і методологічну основу публічного адміністрування у сфері надання адміністративних послуг;
- сутність адміністративних послуг та їх класифікацію;
- перспективні наукові напрями розвитку публічного адміністрування у сфері надання адміністративних послуг;

- технології та процедури формування цілей публічного адміністрування у сфері надання адміністративних послуг;
- закони, принципи та механізми публічного адміністрування;
- закономірності використання системи електронного документообігу в сфері надання адміністративних послуг.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- застосовувати методики визначення критеріїв якості адміністративних послуг;
- реалізовувати в практичній діяльності процес надання адміністративних послуг;
- виробити процедури та основний зміст кожного етапу впровадження управлінського рішення у сфері організації надання адміністративних послуг з визначенням термінів, виконавців і вартості;
- уживати заходи із впровадження сучасних форм і методів діяльності суб'єкта публічної сфери, його структурного підрозділу, оптимізації його функціональної та організаційної структури, виходячи зі змісту сучасних управлінських технологій надання адміністративних послуг;
- застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності надання адміністративних послуг;
- забезпечувати дотримання нормативно правових та морально етичних норм поведінки;
- вміти знаходити спільну мову з відвідувачами Центрів надання адміністративних послуг, вирішувати конфлікти з відвідувачами.

Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП “Публічне управління та адміністрування” (2024/2025)).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
ЗК3. Здатність розробляти та управляти проектами.	РН2. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.
СК2. Здатність організувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.	РН4. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення
СК3. Здатність організувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних	

інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.	для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування. РН5. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії. РН6. Здійснювати ефективне управління
СК4. Здатність визначати показники сталого розвитку на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.	інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загально-організаційних структур. РН8. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	1		
Семестр	2		
Кількість кредитів ЄКТС	3		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	16 (в годинах)	4 (в годинах)
	семінари, практичні	14 (в годинах)	4 (в годинах)
Самостійна робота		60 (в годинах)	82 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен		

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни¹:

Пререквізити	Постреквізити
Державна політика та врядування	
Електронне врядування	

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Змістовий модуль 1.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг

Тема 1. Публічні послуги та їх роль у розбудові «сервісної» держави (2 год.)

Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання публічних послуг, держава як їх замовники і споживачі. Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг. Підходи до класифікації публічних послуг. Суб'єктний підхід до класифікації публічних послуг. Класифікація публічних.

Питання для самостійного вивчення. Закономірність сучасного розвитку цивілізації – пріоритет соціальних аспектів, сукупність тенденцій і пропорцій, які формуються в соціальній сфері. Надання послуги особі (громадянину) та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг. Надання органами державної і муніципальної влади та некомерційними організаціями послуг безкоштовно або на пільгових умовах задля задоволення потреб населення або суспільства в цілому. Підходи до класифікації послуг. Адміністративні та публічні послуги. Доступ споживача до адміністративних послуг (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг (2 год.)

Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні. Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг. Правове регулювання порядку надання публічних послуг. Недоліки у законодавстві, що регулює процес надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого

¹ тільки для обов'язкових дисциплін

самоврядування. Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Питання для самостійного вивчення. Конституція України як основа, яка встановлює основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання адміністративних послуг. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг. Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг. Принцип верховенства права; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання публічних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання публічних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 3. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації (2 год.)

Децентралізація надання публічних послуг в Україні. Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання публічних послуг. Офіси для громадян у ФРН. Особливості надання публічних послуг в Польщі (дільниця (район) Таргувек (м. Варшава, Польща). Специфіка надання муніципальних послуг в м. Гаага (Нідерланди). Центр публічних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця). Центр надання публічних послуг (м. Івано-Франківськ).

Питання для самостійного вивчення. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування. Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг (2 год.)

Підходи до організації процесу надання публічних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний. Критеріальні вимоги до процесу надання якісних публічних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, простота, відкритість. Стандартизація якості обслуговування замовників послуг. Завдання стандартизації. Система вимог, норми і правила обслуговування громадян. Принципи та основні параметри взаємодії із замовниками послуг. Персональні вимоги до надавача публічних послуг: професіоналізм, комунікативні навички, виконавська та трудова дисципліна, чесність і доброзичливість.

Питання для самостійного вивчення. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі, почали запозичуватись державою. Запровадження в органах державної влади стандарту управління якістю (ISO). Стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості. Використання адміністративних (нормативних) методів і форм планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 5. Якість публічних послуг та критерії її оцінки (2 год.)

Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). Критерії оцінки якості публічних послуг: доступність, результативність, зручність, простота; професійність; строковість; оперативність; своєчасність; відкритість; повага до людини; мінімальна (справедлива) вартість. Доступність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій доступності послуги визначає фактичну можливість для особи звернутися за її отриманням. Критерій доступності включає: наявність інформації про орган, у якому можна отримати необхідну послугу; наявність інформації про його територіальне розташування, сприятливий режим доступу до приміщення органу влади тощо.

Питання для самостійного вивчення. Зручність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій зручності визначає ступінь урахування інтересів та потреб споживачів послуг при організації їх надання у конкретному органі влади. Критерій зручності включає: вільний вибір способів звернення за послугою; простота отримання послуги; чітка організація особистого прийому споживачів; зручний порядок оплати послуги (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Змістовий модуль 2

Методологічні засади організації надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг

Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню (2 год.) / Заняття проводиться на базі Івано-Франківського ЦНАП

Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні етапи створення ЦНАП. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП.

Питання для самостійного вивчення. Структура ЦНАП. Зовнішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх). Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. Технологічні картки надання адміністративних послуг (інформація для працівників) (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг (2 год.)

Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види. Громадський контроль як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Питання для самостійного вивчення. Суб'єкти та об'єкти громадського контролю у сфері надання адміністративних послуг. Форми громадського контролю. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях. Результати залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Тема 8. Кадрове та інформаційно-комунікаційне забезпечення процесу надання публічних послуг (2 год.)

Кадрове забезпечення процедур надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування в умовах адміністративної реформи. Кваліфікаційні вимоги до працівників, що залучені до процесу надання адміністративних послуг, та порядок їх атестації. Інформаційне забезпечення ЦНАП. Інформаційна картка адміністративної послуги (інформація для споживача). Інформаційні стенди.

Питання для самостійного вивчення. Підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги населенню. Проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та можливі

шляхи їх вирішення. Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Зміст семінарських занять

Змістовий модуль 1.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг

Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг (2 год.)

Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні. Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг. Правове регулювання порядку надання публічних послуг. Недоліки у законодавстві, що регулює процес надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Питання для самостійного вивчення. Конституція України як основа, яка встановлює основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання адміністративних послуг. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг. Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг. Принцип верховенства права; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання публічних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання публічних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 3. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації (2 год.)

Децентралізація надання публічних послуг в Україні. Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання публічних послуг. Офіси для громадян у ФРН. Особливості надання публічних послуг в Польщі (дільниця (район) Таргувек (м. Варшава, Польща). Специфіка надання муніципальних послуг в м. Гаага (Нідерланди). Центр публічних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця). Центр надання публічних послуг (м. Івано-Франківськ).

Питання для самостійного вивчення. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації

надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування. Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг (2 год.)

Підходи до організації процесу надання публічних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний. Критеріальні вимоги до процесу надання якісних публічних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, простота, відкритість. Стандартизація якості обслуговування замовників послуг. Завдання стандартизації. Система вимог, норми і правила обслуговування громадян. Принципи та основні параметри взаємодії із замовниками послуг. Персональні вимоги до надавача публічних послуг: професіоналізм, комунікативні навички, виконавська та трудова дисципліна, чесність і доброзичливість.

Питання для самостійного вивчення. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі, почали запозичуватись державою. Запровадження в органах державної влади стандарту управління якістю (ISO). Стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості. Використання адміністративних (нормативних) методів і форм планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 5. Якість публічних послуг та критерії її оцінки (2 год.)

Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). Критерії оцінки якості публічних послуг: доступність, результативність, зручність, простота; професійність; строковість; оперативність; своєчасність; відкритість; повага до людини; мінімальна (справедлива) вартість. Доступність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій доступності послуги визначає фактичну можливість для особи звернутися за її отриманням. Критерій доступності включає: наявність інформації про орган, у якому можна отримати необхідну послугу; наявність інформації про його територіальне розташування, сприятливий режим доступу до приміщення органу влади тощо.

Питання для самостійного вивчення. Зручність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій зручності визначає ступінь урахування інтересів

та потреб споживачів послуг при організації їх надання у конкретному органі влади. Критерій зручності включає: вільний вибір способів звернення за послугою; простота отримання послуги; чітка організація особистого прийому споживачів; зручний порядок оплати послуги (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Змістовий модуль 2.

Методологічні засади організації надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг

Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню (2 год.)

Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні етапи створення ЦНАП. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП.

Питання для самостійного вивчення. Структура ЦНАП. Зовнішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх). Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. Технологічні картки надання адміністративних послуг (інформація для працівників) (1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 18).

Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг (2 год.)

Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види. Громадський контроль як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Питання для самостійного вивчення. Суб'єкти та об'єкти громадського контролю у сфері надання адміністративних послуг. Форми громадського контролю. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях. Результати залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Тема 8. Кадрове та інформаційно-комунікаційне забезпечення процесу надання публічних послуг (2 год.)

Кадрове забезпечення процедур надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування в умовах адміністративної реформи. Кваліфікаційні вимоги до працівників, що залучені до процесу надання адміністративних послуг, та порядок їх атестації. Інформаційне забезпечення ЦНАП. Інформаційна картка адміністративної послуги (інформація для споживача). Інформаційні стенди.

Питання для самостійного вивчення. Підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги населенню. Проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та можливі шляхи їх вирішення. Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями (3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17).

Зміст самостійної роботи здобувачів

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	60	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	8	16
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	8	8
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	6	8
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	38	50

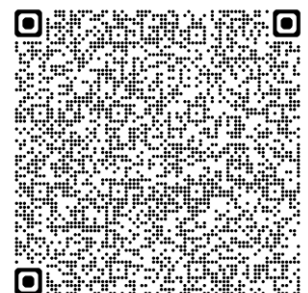
ПОЛІТИКА КУРСУ

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



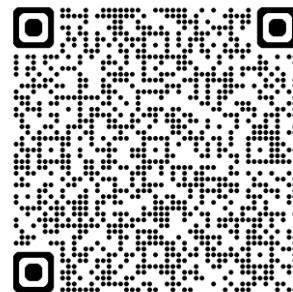
2) щодо оскарження результатів контрольних заходів



Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

3) щодо відпрацювання пропущених занять

Згідно «Положення про організацію освітнього процесу» здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

«Положення про академічну доброчесність» закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

«Положення про академічну доброчесність» визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).² «Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів» містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять

² визначається політика використання ІІІ в навчальній дисципліні - дозволене/заборонене, правила використання

заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання.

Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).³



Під час вивчення навчальної дисципліни «Організація та технологія надання публічних послуг» студентам надається можливість перезарахування неформальної освіти. До прикладу, із запропонованого переліку можна пройти сертифіковані (безкоштовні) курси на освітніх платформах, відтак сертифікат, який отримали під час навчання, – є підтвердженням засвоєння студентом окремих тем, що включені у зміст дисципліни.

№ п/п	Перелік сертифікованих (безкоштовних) онлайн-курсів	Перелік тем, які можуть бути перезараховані (за умови наявності сертифіката на ім'я та прізвище студента/студентки)
1.	Онлайн-курс на тему: «Доступ до публічної інформації розпорядників»: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:COE+PIM101+2017_T3	<ul style="list-style-type: none"> ● «Публічні послуги та їх роль у розбудові «сервісної» держави»» ● «Державна політика у сфері надання публічних послуг»
2.	Онлайн-курс на тему: «Підготовка та впровадження проєктів розвитку громад»: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:AUC+CDP101+2017_T1	<ul style="list-style-type: none"> ● «Державна політика у сфері надання публічних послуг» ● «Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації» ● «Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню»

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та

³ визначається перелік електронних та інших ресурсів та умови перезарахування

абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

Програмний результат навчання⁴	<u>Метод навчання</u>	<u>Метод оцінювання</u>
РН2. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.	бесіда бесіда-діалог творчий	усний контроль програмований контроль
РН4. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.	комп'ютерні і мультимедійні методи індуктивний	програмований контроль поточний контроль
РН5. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.	бесіда мозковий штурм	самооцінювання
РН6. Здійснювати ефективно управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських та загально-організаційних структур.	бесіда бесіда-діалог творчий	усний контроль програмований контроль
РН8. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію,	комп'ютерні і мультимедійні методи індуктивний	програмований контроль поточний контроль

⁴ для вибіркових навчальних дисциплін вказується результат навчання

використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.		
	бесіда мозковий штурм	самооцінювання

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Критерії оцінювання:

<p>«незадовільно»</p>	<p>володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;</p>
<p>«задовільно»</p>	<p>володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;</p>
<p>«добре»</p>	<p>здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;</p>
<p>«відмінно»</p>	<p>виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі</p>

	здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.
--	---

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».⁵

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Шкала оцінювання знань за ЄКТС:

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A

⁵ можна вказати теми чи завдання, які є обов'язковими до виконання, а також особисті підходи до оцінювання рівня знань здобувачів під час аудиторної роботи

Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ⁶

Основна література

1. Адміністративна процедура: навч. посіб. / [І.В. Бойко, О.Т. Зима, О.М. Соловйова, А.М. Школик]; за заг. ред. І.В. Бойко. Харків: Право, 2019. 206 с.
2. Основи публічного адміністрування: навч. посіб. / Ю.П. Битяк, Н.П. Матюхіна, М. С. Ковтун та ін.; за заг. ред. Н. П. Матюхіної. Вид. 2-ге допов. та перероб. Х. : Право, 2021. С. 183-210.
3. Соловйова О. М., Бойко І. В., Ченереллі А. Цифровізація адміністративної процедури як спосіб забезпечення права на належне адміністрування. Права людини в умовах цифрової трансформації суспільства : монографія / [Д. В. Лученко, О. В. Капліна, В. Я. Настюк та ін.] ; за ред. Д. В. Лученка. Харків : НЮУ імені Ярослава Мудрого, 2022. С. 127-148.
4. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібник / Андрєєв О.В., Гугля О.С., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Ткач Н.О., Шамрай Н.В. К., 2019. 240 с. URL: <https://snap.in.ua/wp-content/uploads/2019/10/Manual.pdf>.

⁶ обов'язково: враховувати вимоги [ДСТУ 8302:2015](#) (відповідно до [Наказу № 65, від 4.03. 2016](#)), [рекомендації](#) Національного агентства з забезпечення якості вищої освіти, використовувати літературу за останні 5-7 років, наводити власні публікації за змістом навчальної дисципліни.

5. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії* (*центри надання адміністративних послуг): Посібник/Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. К., 2020. 263 с. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>.
6. Кириченко Ю. М. Особливості надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг. Право і суспільство. 2020. № 2. Ч. 2. С. 151-156.
7. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 5. С.196-199.
8. Ішханян А.Р., Легеза Є. О. Правове регулювання запобігання корупційним ризикам під час надання електронних послуг. Journal «ScienceRise: Juridical Science». 2019. № 3 (9). С. 27-31.
9. Загурський О.Б., Лис А.Б. Правовий статус Департаменту адміністративних послуг (Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради. Успіхи і досягнення в науці. Серія «Державне управління». 2024. № 5 (5). С. 335-348.
10. Загурський О.Б., Лис А.Б. Центри надання адміністративних послуг Чернігівщини: Сучасний стан та перспективи розвитку. Наукові перспективи. Серія «Державне управління». 2024. № 7 (49). С. 257-270.
11. Левкун Т.В. Лис А.Б. Актуальні проблеми надання адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного стану. Суспільство та національні інтереси 2024. № 4 (4). С. 1189-1202.
12. Левкун Т.В. Лис А.Б. Особливості надання адміністративних послуг в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП (на прикладі м. Івано-Франківськ): матеріали XLVII-ої Міжнародної науково-практичної конференції. Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку. За ред. І.В. Жукової, Є.О. Романенка. м. Краків (Польща): ВАДНД, 07 серпня 2024 р. С. 1189-1202.
13. Левкун Т.В. Лис А.Б., Гамалюк Б.М. Формування позитивного іміджу засобами «PUBLIC RELATIONS» у публічному управлінні: матеріали XII-ої Міжнародної науково-практичної конференції. Актуальні проблеми сучасної науки та освіти. м. Львів, 29-30 серпня 2024 р. С. 5-7.
14. Левкун Т.В. Лис А.Б., Гамалюк Б.М. Суб'єкти управління персоналом в системі органів державної влади: матеріали XII-ої Міжнародної науково-практичної конференції. Актуальні проблеми сучасної науки та освіти. м. Львів, 29-30 серпня 2024 р. С. 5-7.

Додаткова література

1. Адміністративний процес України: монографія / О.М. Бандурка. Харків: ХНУВС, Майдан, 2019. 422 с.
2. Курило В. І. Адміністративні послуги у ветеринарній та фітосанітарній сферах: теоретико-правовий вимір : монографія / В. І. Курило, О. В. Гулак, А. Р. Рафальський ; [за заг. ред. В. І. Курила]. Київ : Компринт, 2018. 436 с.
3. Olha M. Soloviova, Iryna V. Boiko, Oleksandr T. Zyma, Yuliia V. Mekh, Valentyna A. Somina. Administrative Procedure: European Standards and Conclusions for Ukraine. Journal of Advanced Research in Law and Economics. Winter 2019. Volume X. Issue 7(45). P. 1968-1975.
4. Соловійова О.М., Бойко І.В. Європейські стандарти та український концепт адміністративної процедури. Modern researches: progress of the legislation of Ukraine and experience of the European Union : Collective monograph. Riga : Izdevnieciba "Baltija Publishing", 2020. P. 1. 592 p.
5. Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України 2019. №1. С. 55-62.
6. Потіп М. М. Адміністративні послуги у сфері приватизації та приватизаційні послуги: співвідношення понять. Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. 2019. № 2 (86). С. 191-204.
7. Адміністративне право України. Повний курс: підручник В. Галунько, П. Діхтієвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галунька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ- ПЛЮС, 2021. 656 с.
8. Довідник із питань надання адміністративних послуг старостами / Н. В. Шамрай, Н. О. Ткач, А. О. Лещенко, А. В. Малюга, Н. П. Мацвейко, І. О. Дубиківська, Н. А. Гайдамака, Р. В. Дашутіна, О. В. Андрєєв. – Київ, ГО «Всеукраїнське об'єднання старост», ГО «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг», 2023. 330 с.
9. Мороз В. В., Сафронова О. М., Олійник Н. І. Регуляторна політика у сфері господарської діяльності : конспект лекцій. Київ : НАДУ, 2020. 196 с.
10. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центрів надання адміністративних послуг) / Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ., 2020. 263 с.

11. Чечель А.О., Омелянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. Право та державне управління. 2021. № 1. С. 279-284.
12. Опанасюк Ю.А. Управління персоналом як елемент забезпечення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг. Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ: збірник тез доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 25 березня 2020 р. Херсон: ДВНЗ «ХДАУ», 2020. С. 224-226.
13. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП) / Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Семеніхін В. О., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. К., 2019. 240 с.
14. Тихонова Д. С. Управління процесом надання адміністративних послуг в Україні : монографія. Харків : Оберіг, 2020. 159 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

Адреса веб-сайту	Назва веб-ресурсу
1	2
www.president.gov.ua	Президент України
www.rada.gov.ua	Верховна Рада України
www.kmu.gov.ua	Кабінет Міністрів України
www.ccu.gov.ua	Конституційний Суд України
www.scourt.gov.ua	Верховний Суд
www.ombudsman.kiev.ua	Уповноважений Верховної Ради України з прав людини
www.rainbow.gov.ua	Рада національної безпеки та оборони України
www.minjust.gov.ua	Міністерство юстиції України
www.vru.gov.ua	Вища рада юстиції України
www.gp.gov.ua	Генеральна прокуратура України
www.cvk.gov.ua	Центральна виборча комісія України
www.uba.kiev.ua	Асоціація правників України
www.pravosud.org.ua	Українське правосуддя
www.nplu.kiev.ua	Національна парламентська бібліотека України

www.uamedia.visti.net/golos	Газета «Голос України»
www.uamedia.visti.net/uk	Газета «Урядовий кур'єр»
www.pravo.biz.ua	Електронна бібліотека з правознавства
www.pravo.org.ua	Центр політико-правових реформ
www.chitalka.info	Електронні підручники он-лайн/ Право
www.uapravo.org	Правовий журнал
www.nau.kiev.ua	Нормативні акти України - законодавство для практиків
www.cmlaw.com.ua	Юридична компанія «Чечель, Маллаєв та Партнери»
www.pravoved.com.ua	Спеціалізований ресурс для правників
www.lawyer.org.ua	Корпорація «Юриспруденція он-лайн»
www.legality.kiev.ua	Інститут проблем законодавства
www.khpg.org	Харківська правозахисна група
www.vybor.8m.com	Судові проблеми (інформація про судову систему, як поводитися в суді, як написати скаргу до Європейського Суду з прав людини)
www.pension.kiev.ua	Пенсійне забезпечення в Україні
legalpro.hypermart.net / konstsudl.html	Правовий захист (Рішення Конституційного Суду України)
www.uapravo.org	UApravo (Сайт корисної правової інформації: є методичні матеріали, закони, юридичні консультації тощо)
www.whoiswho.com.ua	«Хто є хто в Україні?» (Сайт пропонує необхідну контактну інформацію про органи державної влади. Надається довідкова інформація з номерами телефонів, адресами, біографіями чиновників тощо)
www.helsinki.org.ua	Українська Гельсінська спілка з прав людини
www.u21.org.ua	Юрист ХХІ століття
www.accent.kiev.ua	Політична та економічна інформація про Україну
www.coe.kiev.ua	Рішення Європейського суду

www.legal.com.ua	Інформаційно-пошукова система по законодавству
програмне забезпечення	Програмний комплекс "Універсам послуг" (ЦНАП); «Бюджет участі». (Івано-Франківська міська рада, меморандум про співпрацю № 2023/71 від 12.12.2023 р.)