



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Надання адміністративних послуг»

1.ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

Прізвище, ім'я, по батькові	Жарая Світлана Борисівна
Науковий ступінь	доктор наук з державного управління
Наукове звання	професор
Посада	професор кафедри управління та адміністрування
Місце роботи	КВНЗ «Вінницька академія неперервної освіти»
Адреса кафедри	21100, вул. Грушевського, 13, м. Вінниця, 21 каб.
Контактний телефон	(043) 55-65-68

Профайл викладача	
e-mail:	svitlazhar@gmail.com
Профайл дисципліни	
Розклад консультацій	Очні консультації: відповідно до графіку роботи викладача Онлайн консультації: svitlazhar@gmail.com

2.ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань – 28 «Публічне управління та адміністрування»	Нормативна	
	Спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»		
Модулів – 2		Рік підготовки 2-й	
Змістових модулів – 2			
Індивідуальне завдання: аналітична робота		Семестр 2-3-й	
Загальна кількість годин – 90			
Годин для денної форми навчання: аудиторних – 10 самостійної роботи студента – 80	Освітньо кваліфікаційний рівень «Магістр»	Лекції 4 год.	
		Практичні 4 год.	
		Контрольні (робота в малих групах)	
		Самостійна робота	
		Індивідуальні завдання	
		Вид контролю: Залік	

3.МЕТА І ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета викладання 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
Завдання вивчення дисципліни	- 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.

4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

№ з/п	Результати навчання
1.	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

2.	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 упровадження 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.
3.	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач: - здатність працювати автономно чи в команді у процесах надання адміністративних послуг; - здатність до здійснення комунікативної взаємодії і спілкування у процесах надання адміністративних послуг; - здатність проведення аналітичних досліджень, застосовуючи методи збирання та оцінки інформації; - прагнення до збереження та розвитку людського потенціалу в органі публічного управління; - здатність діяти відповідально; - здатність до здійснення управління процедурами публічно управлінської діяльності; - здатність організовувати документування та діловодство; - здатність до виявлення та уникнення корупційних ризиків в процесах надання адміністративних послуг; - здатність здійснювати інформаційно-аналітичну діяльність; - здатність співпрацювати з громадськістю; - здатність організовувати службові/трудова відносини та робочі місця.

5.ПРЕРЕКВІЗИТИ

Дана дисципліна базується на знаннях з професійно-орієнтованих дисциплін «Державне та регіональне управління», «Адміністративний

менеджмент», «Управління персоналом», «Соціологія», «Психологія управління», «Основи економічної теорії», «Європейський стандарт публічного управління», «Організаційна поведінка», «Правознавство», «Діловодство».

6. ПОСТРЕКВІЗИТИ

Навчальна дисципліна «Надання адміністративних послуг» є складовою циклу професійно-практичної підготовки студентів освітнього рівня магістр спеціальності «Публічне управління та адміністрування». Закладає основи для вивчення дисциплін «Електронне врядування», «Етика державного управління», «Конфліктологічна культура сучасного управлінця».

7. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1

Модуль 1. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.

Тема 1. Законодавче врегулювання порядку і стандартів надання послуг.

Одним з основних предметів конституційно-правового регулювання є влада, тобто безпосереднє народовладдя та державна влада як форма політичної організації суспільства. Конституція України визначає засади прав і свобод людини та громадянина, які фактично встановлюють 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

Тема 2. Поняття адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг.

Закономірність сучасного розвитку цивілізації - пріоритет соціальних аспектів, сукупність тенденцій і пропорцій, які формуються в соціальній сфері, визначаючи якість життя людини. 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 має бути забезпечений певним інструментарієм для пошуку і вибору послуги, яка відповідає потребі споживача.

Поняття «адміністративна послуга»: наукові підходи до вивчення зазначеної категорії та законодавче закріплене визначення. Ознаки адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг: 1.

залежно від змісту адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг; 2. залежно від рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання; 3. залежно від форми їх реалізації; 4. залежно від предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів; 5. за критерієм платності адміністративні послуги можна поділяти на платні й безоплатні.

Адміністративні послуги, що надаються в сфері освіти та охорони здоров'я. Видача ліцензії на надання освітніх послуг. Видача навчальним закладам свідоцтв про атестацію. Проставлення апостиля на офіційних документах, виданих навчальними закладами, державними органами, підприємствами, установами та організаціями, що стосуються сфери освіти. Визнання і встановлення еквівалентності документів про освіту, виданих навчальними закладами іноземних держав.

Тема 3. Основні критерії оцінки якості надання адміністративних послуг.

Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування

Реалізація загальних стандартів державних послуг має спиратися на досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян. Критерії оцінки якості адміністративних послуг мають виходити не тільки зі змісту (характеру) послуг, доцільність запровадження яких має бути відповідним чином доведена. Послуга має відповідати конкретній ситуації, а не бути загального характеру. Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах є однаковою. 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

Модуль 2. Методологія надання адміністративних послуг

Тема 4. Адміністративні послуги і «дозвільна система»

Дерегуляція та адміністративне спрощення. Впорядкування відносин щодо оплати адміністративних послуг. Основними проблемами споживачів

адміністративних послуг в частині їх оплати є часто необґрунтовані розміри плати, насамперед, через «подрібнення» однієї послуги на кілька окремих «платних послуг», а також непрозорість системи оплати таких послуг. Адміністративні послуги з питань ведення підприємницької діяльності.

Надання послуг господарського характеру (супутніх).

Тема 5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг

Компетенція ЦНАП. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. Структура ЦНАП. Зовнішні аспекти організації ЦНАП. Місце розташування. Вимоги до приміщення. Режим роботи. Упорядкування черги. Вимоги до зони очікування

Тема 6. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг Інформаційне та кадрове забезпечення ЦНАП

Інформаційна картка адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги.

Відмінність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг від «стандартів надання адміністративних послуг». Стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості. Строки надання адміністративних послуг .

8.ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	заочна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.
Змістовний модуль 1. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.						
Тема 1.1. Законодавче врегулювання порядку і стандартів надання послуг.	10				10	3
Тема1.2.Поняття адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг.	10	2			5	3

Тема 1.3. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади-пріоритет у сфері організації надання	10		2		5	3
--	----	--	---	--	---	---

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	заочна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.
публічних послуг. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування						
Змістовний модуль 2. Методологія надання адміністративних послуг						
Тема 2.4. Адміністративні послуги і «дозвільна система».	10				5	3
Тема 2.5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг	10	2			7	2
Тема 2.6. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг Інформаційне кадрове та забезпечення ЦНАП.	10		2		5	3
Усього годин	60	4	4		37	17

9. ПРАКТИЧНІ/ СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
-------	------------	-----------------

1	Поняття адміністративних послуг. 1.1.Законодавче врегулювання порядку надання послуг. 1.2. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг. 1.3. Адміністративні послуги як показник моральності службовців місцевого самоврядування	2
1	Методологія надання адміністративних послуг 1.1.Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг 1.2. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг 1.3. Інформаційне кадрове та забезпечення ЦНАП 1.4. Моніторинг та оцінка діяльності ЦНАП.	2

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

10.САМОСТІЙНА РОБОТА

Рекомендації до самостійної роботи здобувачів вищої освіти заочної форми навчання.

Індивідуальна робота передбачає самостійне опрацювання тем і питань, необхідних для засвоєння навчальної дисципліни, підготовка аналітичних матеріалів та інформаційних та технологічних карток до практичних занять.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Професійні обов'язки державного службовця в процесі надання адміністративних послуг.	1
2	Конституційний засади надання адміністративних послуг.	1
3	Надання адміністративних послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект.	1
4	Договір про надання послуг.	1
5	Механізми надання адміністративних послуг органами влади.	1
6	Впровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади.	1
7	Загальні принципи ефективного надання адміністративних послуг.	1

8	Повноваження місцевих рад у сфері надання адміністративних послуг	1
9	Публічне адміністрування: європейський досвід.	1
10	Міжнародні правові стандарти щодо надання якісних адміністративних послуг.	1
11	Надання адміністративних послуг: європейський досвід.	1
12	Центри з надання адміністративних послуг.	2
13	Адміністратор центру надання адміністративних послуг: завдання та повноваження.	2
14	Система управління якістю в органах державної влади.	2
	Разом	17

11. АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у Кодексі академічної доброчесності та корпоративної етики КВНЗ "Вінницька академія неперервної освіти"

12.НОРМИ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у Кодексі академічної доброчесності та корпоративної етики КВНЗ "Вінницька академія неперервної освіти".

13.СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ

Внутрішній документ Академії - Положення про організацію освітнього процесу в КВНЗ "Вінницька академія неперервної освіти"

13.1 Методи контролю

Засобами оцінювання та методами контролю є поточне опитування й тестування, виконання студентами практичних завдань, участь в обговоренні проблемних питань під час лекційних та практичних занять, виконання індивідуальних дослідницьких завдань та підготовка інформаційної та технологічної карток. Підготовка письмових практичних завдань та складання онлайн тестування (у разі здійснення навчання за дистанційною формою), підготовка презентації з аналітичною інформацією за питаннями заліку.

Згідно з навчальним планом з дисципліни передбачена форма підсумкового контролю – **залік**.

Система поточного контролю студентів передбачає перевірку теоретичних знань, що реалізується за результатами роботи на заняттях та

складання тесту.

13.2. Питання до заліку

1. Поняття та ознаки адміністративних послуг, їх види. . 2.
Поняття «сервісної держави».
3. Процедура надання адміністративних послуг.
4. Реєстраційні адміністративні послуги.
5. Дозвільні адміністративні послуги.
6. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-17.
7. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року №588
8. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44
9. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг»: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 року №379
10. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57 [Електронний ресурс].
11. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року №13
12. Центри з надання адміністративних послуг. Адміністратор центру надання адміністративних послуг: завдання та повноваження. 13.
Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг
14. В чому різниця між адміністративними, державними та муніципальними послугами.
15. Формування політики надання якісних адміністративних послуг.
16. Визначення понять «послуга», «адміністративна послуга», «споживач», «система управління якістю», «державна послуга», «адміністративна послуга», «супутня послуга», «господарча послуга».
17. Впровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади.
18. Якісне надання адміністративних послуг як основний напрям публічного управління та адміністрування в Україні.
19. Етапи повного циклу надання адміністративних послуг в публічному управлінні.
20. Технологія процедури надання адміністративних послуг. 21.

Характеристика типів адміністративних послуг. 22. Робочий режим праці та відпочинку при роботі з комп'ютером. 23. Єдиний державний портал адміністративних послуг 24. Організація надання адміністративних та соціальних послуг для людей з особливими потребами.

25. Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг.

26. Поточний стан та результати реформування системи надання адміністративних послуг в Україні.

27. Основні проблемні питання у цій сфері

28. Обґрунтовати рекомендації щодо шляхів поліпшення якості адміністративних послуг та підвищення рівня довіри громадян до державних органів

29. Орієнтовний перелік кваліфікаційних вимог до адміністраторів ЦНАП

30. Критерії оцінки якості надання адміністративних послуг. 31.

Моніторинг оцінки якості надання адміністративних послуг. 32.

Кадрове забезпечення ЦНАП відповідно до Закону «Про адміністративні послуги».

33. Завдання адміністратора ЦНАП відповідно до Закону «Про адміністративні послуги».

34. Розрахунок кількості працівників ЦНАП

35. Психологічні аспекти роботи із споживачами адміністративних послуг.

36. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади

37. ЦНАПИ та децентралізація. Створення ЦНАПів в об'єднаних територіальних громадах.

38. Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг

39. Інструменти оцінювання спроможності ЦНАП і його роботи.

40. Інформаційна картка.

41. «Фронт-офіс» та «Бек-офіс». Основні функції ЦНАП за українським законодавством?

42. Єдиний державний веб-портал електронних послуг.

43. Розвиток електронних послуг.

44. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.

13.3 Критерії оцінювання

За дисципліною передбачені такі методи поточного оцінювання:

Опитування (письмові) викладачем протягом лекцій та практичних занять;
Самооцінювання студентами виступів, дискусій та презентацій. Модульні тести.

Оцінювання протягом семестру проводиться у формі усних та письмових опитувань, індивідуальних презентацій та колективних дискусій. Всі роботи повинні бути виконані самостійно. **Індивідуальні завдання, схожі між собою, відхиляються викладачем.**

Залікова рейтингова оцінка визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом семестру.

Підсумкова семестрова модульна рейтингова оцінка визначається (в балах та за національною шкалою) на основі підсумкових модульних рейтингових оцінок, отриманих за засвоєння модуля.

Розподіл балів, які отримують студенти (за умови дистанційного навчання розробляються окремі критерії оцінювання)

Поточне тестування та самостійна робота								Сума
Змістовий модуль 1,2								
T1	T2	T3	T4		T5	T6	Тестування	100
16	16	14	14		14	11	15	

T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку

90-100 (A)	відмінно	зараховано
82-89 (B)	добре	
75-81 (C)		
67-74 (D)	задовільно	
60-66 (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

14.РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О. І.Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. - К. : НАДУ, 2012. - 56 с.
2. Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг / Андрєєв О., Каменчук О, Семеніхін В., Шамрай Н. - Київ, 2017
3. Енциклопедичний словник з державного управління : довідк. вид. / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко [та ін.] ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. – К. : НАДУ, 2010. – 819 с. – Алфавіт. покажч. ст. : с. 762–816.
4. Коліушко І. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимощук // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30–34.
5. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. - 392 с.
6. Тимощук В. П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі/ В.Тимощук/ Асоціація міст України.-К., Тов. «Підприємство «Віней», 2015.-124с.
7. Пашко Л. Людиноцентризм як принцип і пріоритет державного управління в Україні. Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. Харків: Вид-во «ДОКНАУКДЕРЖУПР», 2010. № 3-4. С. 81-89.
8. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ : Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «ULEAD Компонент 2: (початкова фаза)»- Київ, 2017

Допоміжна

1. Довідник з питань надання адміністративних послуг (практичний посібник для адміністраторів центрів надання адміністративних послуг): Довідник / Гутенко Д.В., Каменчук О.М., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Андрєєв О.В., Остапенко П.О., Шамрай Н.В., - К., 2018
2. Довідник облаштування центру надання адміністративних послуг.

Київ – 2016.

3. Жарая С. Б. Досвід надання адміністративних послуг у зарубіжних системах державного управління / С. Б. Жарая // Наук. вісн. АМУ ; зб. наук. пр. : Державне управління та місцеве самоврядування. – Вип. 1/2010. – С. 64–71. – (Серія “Управління”).
4. Жарая С. Б. Критерії оцінки якості адміністративних послуг з питань ведення підприємницької діяльності / С. Б. Жарая // Упр. сучасн. містом. – 2009. – № 1–12(33–36). – С. 18–23.
5. Жарая С. Б. “Прозорий офіс” як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня / С. Б. Жарая // Державне управління: теорія та практика : електрон. наук. фах. вид. – 2009. – № 2.-[Електронний ресурс].–Режим доступу:http://www.academy.gov.ua/ej10/doc_pdf/Zharaja.pdf
6. Жарая С.Б. Формування управлінської культури посадових осіб місцевого самоврядування у контексті критеріїв оцінки якості адміністративних послуг/ С. Б. Жарая //«Актуальні проблеми підготовки керівників нової формації в умовах відкритого суспільства» Мат. III регіональної наук.-практ. конф. за міжнародною участю КВНЗ. Вінницька академія неперервної освіти 26-27 квітня. 2018р.
7. Жарая С. Б. Підготовка кадрів у сфері надання адміністративних та соціальних послуг населенню з урахуванням вимог європейської інтеграції С. Б. Жарая // Mechanisms of stimulation of socio-economic development of regions in conditions of transformation. Monograph]. The Academy of Menegment and Administration in Opole, 2019./330s., s.28-39
8. Сороко В. М. Модернізація системи надання адміністративних послуг в контексті адміністративної реформи : навч.-метод. матеріали / В. М. Сороко ; упоряд. Т. А. Саченко. – К. : НАДУ, 2013. – 68 с.3.

Інформаційні ресурси

1. Центр адміністративних послуг “Прозорий офіс” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://transparent.vmr.gov.ua/default.aspx> 2.
- Єдиний дозвільний центр м. Кривий Ріг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://viza.kr.gov.ua/#/>
3. Центр надання адміністративних послуг Івано-Франківської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mvk.if.ua/upinfo/>
4. Центр обслуговування мешканців Львівської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://cityadm.lviv.ua/services/>
5. Департамент соціальної політики Луцької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.social.lutsk>

6. Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://my.gov.ua/>
7. Розвиток електронних послуг. Урядовий портал. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>
8. Інформаційні та технологічні картки у сфері ліцензування. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/poslugi/licenzuvannya/informacijni-ta-tehnologichni-kartki-administrativnih-poslug-u-sferi-licenzuvannya>

Перелік нормативних документів

1. Про адміністративні послуги.- Закон України від 6 вересня 2012р. Відом. Верховної Ради України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
2. Про електронні довірчі послуги Закон України від 6 вересня 2012р. Відом. Верховної Ради України, 2017, № 45, ст.400 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
3. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
4. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року №588 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
5. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
6. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг»: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 року №379 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
7. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
8. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року №13 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
9. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг// Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523-р– Режим доступу : <http://rada.gov.ua>
10. Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про

- схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> 13.
- Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> 10
11. Постанова КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»
 12. РОЗПОРЯДЖЕННЯ КМУ від 26 серпня 2020 р. № 1057-р «Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей»
 13. Директива N 2006/123/ЕС Европейского Парламента и Совета “Об услугах на внутреннем рынке” от 12 дек. 2006 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://uazakon.com/documents/date_3q/pg_gmgqwy/pg9.htm
 14. Постанова Кабінету Міністрів України від 20.03.2020 №242 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020р.№21».Режим доступу<https://www.auc.org.ua/novyna/opublikovano-postanovu-uryadu-shchodo-pereliku-administratyvnyh-poslug-yaki-mozhut>
 15. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» .Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
 16. Про затвердження переліків адміністративних та інших послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс». Рішення Виконкому Вінницької міської ради від 04.06.2020 р. № 1075, м. Вінниця <https://transparent.vmr.gov.ua/DozvProcedury/1075%2004-06->
 17. Про затвердження стандартів надання окремих адміністративних та інших послуг, що надаються міською радою та її виконавчими органами через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» Рішення Виконкому Вінницької міської ради від 18.04.2019 р. № 1005 <https://transparent.vmr.gov.ua/DozvProcedury/91%2021-01->
 18. Про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників. Рішення Виконкому Вінницької міської ради від 10.09.2015 №2013, м. Вінниця <https://transparent.vmr.gov.ua/ContentLibrary/6cefbe08-4b33-4d31-b617-5e3f0f61b959/1/%E2%84%962013%2010>

15. ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

Політика дисципліни регулюється національною нормативно правовою базою, внутрішніми нормативними актами Академії та системою

вимог викладача.

Зокрема:

- необхідний мінімум навчальної роботи – робота на практичних і семінарських заняттях та виконання підготовчих і підсумкових завдань до кожного з них (мінімально 60 - балів);
- студент може набрати додаткові бали за:
 - активну участь на занятті (+2 бали),
 - рекомендації щодо актуалізації списку нормативних документів (+4 бали);
 - посилання у виступах та аналіз актуальної наукової літератури з теми дисципліни (+4 бали);
 - авторські презентації із аналітикою та розробленими пропозиціями до актуальних питань та їх обговорення на практичних заняттях (+10 балів);
 - участь у науковій конференції з теми дисципліни (+20 балів);
- обов'язкове дотримання загальнолюдських та професійних етичних норм (ввічливість у спілкуванні, толеранте ставлення до дискусійних питань та висловлювань викладача та слухачів).