



**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ВІННИЦЬКА АКАДЕМІЯ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ,
СОЦІАЛЬНИХ ТА ПРИРОДНИЧИХ НАУК**

Кафедра управління та адміністрування

Шифр та назва спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Назва освітньо-наукової програми Публічне управління та адміністрування

Рівень вищої освіти третій (освітньо-науковий)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Організація надання адміністративних
послуг»**

1. Інформація про викладача

Викладач	Жарая Світлана Борисівна, доктор наук з державного управління, професор
Профайл викладача	https://pua.academia.vinnica.ua/
Контакти викладача	м. Вінниця, вул. Грушевського, 13, каб. 21. Телефон: (0432) 55-65-68 E-mail: kafedrayera@gmail.com
Мова викладання	Українська
Статус навчальної дисципліни	Вибіркова
Консультації	<i>Очні консультації:</i> відповідно до графіку роботи викладачів <i>Онлайн консультації:</i> за попередньою в робочі дні з 9 ³⁰ до 17 ³⁰

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри управління
та адміністрування

Протокол № 9 від «29» серпня 2022
Завідувач кафедри
Василенко Н.В. _____
«29» серпня 2022 р

2. Опис курсу

Лекції надають студентам можливість акумулювати та використовувати свої знання та розуміння базових принципів надання адміністративних послуг, застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою, знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування, знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері адміністративних послуг, публічного управління та адміністрування. Розрахункові, семінарські та дискусійні заняття передбачають набуття навичок із оцінки діяльності Центрів надання адміністративних послуг та якості адміністративних послуг, уміння здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції, застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою, уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і громадянами.

Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції. Уміти користуватися системою електронного документообігу.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти (ЗВО) має набути або розширити наступні: інтегральну компетентність (ІК), загальні (ЗК) та спеціальні (фахові) (СК) компетентності, передбачені освітньою програмою:

ІК. Здатність ідентифікувати комплексні проблеми в галузі публічного управління та адміністрування, у тому числі в дослідницько-інноваційної діяльності, та пропонувати наукові та прикладні підходи до їх вирішення, що передбачає глибоке переосмислення наявних та формування нових цілісних знань та/або практики реалізації системи публічного управління та адміністрування.

ЗК01. Здатність до формування системного наукового світогляду, професійної етики та загального культурного кругозору.

ЗК02. Здатність переосмислювати наявне та створювати нове цілісне знання та/або професійну практику і розв'язувати значущі професійні, соціальні, наукові, культурні, етичні та інші проблеми.

СК01. Здатність до оволодіння та розвитку методології наукової, педагогічної й управлінської діяльності.

СК02. Здатність науково обґрунтовувати, розробляти та здійснювати експертизу нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозицій, доповідей.

СК07. Здатність розробляти та проводити комунікативні заходи задля забезпечення громадської підтримки прийняття управлінських рішень на всіх рівнях публічного управління та адміністрування.

СК08. Здатність формувати нові підходи та адаптувати кращі практики (в т.ч. із зарубіжної практики) електронного урядування та електронної демократії до потреб сталого розвитку.

СК09. Здатність застосовувати, розробляти й удосконалювати сучасні технології, в тому числі адміністративно-управлінські, інформаційно-комунікаційні технології, в управлінській, адміністративній, науковій та освітній (педагогічній) діяльності.

Під час вивчення дисципліни здобувач має досягти або вдосконалити наступні програмні результати навчання (ПРН), передбачені освітньою програмою:

ПРН 5. Уміти розробляти проекти законодавчих та нормативних актів, передбачаючи правові та соціально-економічні ризики та наслідки запроваджених правових норм.

ПРН 6. Уміти визначати, оцінювати й обґрунтовувати стратегічні напрями розвитку на державному, регіональному, місцевому рівнях та на рівні організації.

ПРН 7. Уміти розробляти нові підходи та адаптувати кращі практики електронного урядування та електронної демократії до потреб сталого розвитку.

ПРН 8. Уміти готувати проектні запити та розробляти програмні документи (стратегії, програми, концепції) виходячи із аналізу та досвіду сучасних вітчизняних та світових практик публічного управління та адміністрування.

ПРН 9. Уміти адаптувати й застосовувати сучасні моделі/підходи до управління та адміністрування, а також міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації організаційних структур управління на різних рівнях публічного управління та адміністрування.

3. Обсяг дисципліни.

Вид заняття	Кількість годин	Для денної форми навчання	Для заочної форми навчання
Лекційних занять		12	4
Практичних занять		16	6
Всього аудиторних		28	10
Самостійна робота студента		62	80
Всього		90	90

4. Ознаки дисципліни.

Курс (рік навчання)	Семестр	Кількість кредитів / годин	Кількість змістових модулів	Вид підсумкового контролю	Нормативна /вибіркова
1	1 - 2	3 /90	2	залік	вибіркова

5. Технічне й програмне забезпечення / обладнання.

У період сесії бажано мати мобільний пристрій (телефон) для оперативної комунікації з адміністрацією, методистом та викладачами з приводу проведення занять та консультацій. У міжсесійний період комп'ютерну техніку (з виходом у глобальну мережу) та оргтехніку для комунікації з адміністрацією, методистом, викладачами та підготовки (друку) рефератів курсових і випускних робіт.

6. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Тема	Вид заняття	Виклад змісту теми
-------	------	-------------	--------------------

Змістовний модуль 1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан			
1	Тема 1.1.. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан	Лекційне заняття / 2 год Самостійна робота / 10 год.	Основні засади надання адміністративних послуг в Україні. Доктрина адміністративних послуг. Досвід реформ державного управління з акцентом на якості послуг. Влада як основний засіб надання публічних послуг.
	Тема 1.2. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія	Лекційне заняття / 2 год Семінарське заняття / 2 год	Основні поняття та визначення у сфері надання послуг. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг. Положення Закону України “Про адміністративні послуги”. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
		Практичне заняття / 2 год Самостійна робота / 8 год.	Механізми надання публічних послуг органами влади Механізми надання публічних послуг органами влади
	Тема 1.3. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг.	Самостійна робота / 10 год.	Класифікація та реєстр послуг. Етапи повного циклу надання публічних послуг в публічному управлінні. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
	Тема 1.4. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг	Лекційне заняття / 2 год Самостійна робота / 10 год.	Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. Практичні рекомендації щодо формування Переліку адміністративних послуг. Групи надаваних послуг. Адміністративні послуги, які недоцільно включати до номенклатури послуг ЦНАП. Структура ЦНАП. Модель ЦНАП із універсальною компетенцією
Змістовний модуль 2. Інституційний розвиток ЦНАП			
2	Тема 2.1. Особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг	Лекційне заняття / 2 год Самостійна робота / 10 год.	Інституційний розвиток 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).
	Тема 2.2. Інформаційне забезпечення ЦНАП	Лекційне заняття / 2 год Практичне заняття / 2 год Самостійна робота / 5 год	Інформаційні стенди. Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка). Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями. Аналіз підвищення якості адміністративних послуг через посилення впливу громадянського суспільства на публічну політику у цій сфері.

	Тема 2.3. Кадрове забезпечення ЦНАП	Лекційне заняття / 2 год Семінарське заняття / 2 год Самостійна робота / 5 год.	Адміністратор: права та повноваження. Адміністратор ЦНАП як «антикорупція». Керівник ЦНАП: обов'язки та повноваження. Інші послуги у ЦНАП. Присутність «представників» у ЦНАП. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. Розрахунок кількості працівників/робочих місць. Вимоги щодо кваліфікації персоналу. Робочий графік працівників.
	Тема 2.4. Громадський моніторинг публічних послуг	Самостійна робота / 5 год	Основи теорії громадського моніторингу та контролю. Іноземний досвід громадського моніторингу публічних послуг. Особливості проведення громадського моніторингу діяльності ЦНАП м. Вінниці. Ефективність громадського моніторингу та перспективи його подальшого розвитку.
	Підготовка до заліку	Самостійна робота / 5 год	
		Залік / 2	

7. Методи контролю та критерії оцінювання

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота				Підсумко- вий тест (залік)	Сума
ЗМ1			ЗМ2	25	100
T1.1	T1.2	T.1.3. – T.1.4	T.2.1 – T.4.		
5	10	20 (по 10 б. за тему)	40 (по 10 б. за тему)		

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	За національною шкалою		За шкалою ECTS
	Для екзамена	Для заліка	
90-100	Відмінно / Excellent	Зараховано	A (відмінно)
85-89	Добре / Good		B (добре)
75-84			C (добре)
65-74	Задовільно / Satisfactory		D (задовільно)
60-64			E (достатньо)
35-59	Незадовільно / Fail	Незараховано	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34			F (незадовільно з обов'язковим повторним вивчення дисципліни)

8. Рекомендована література

Основна література:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. (поточна редакція від 29.11.2020). - URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

2. Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг / Андреев О., Каменчук О, Семеніхін В., Шамрай Н. - Київ, 2017

4. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ : Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)» - Київ, 2017

5. 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., Андреев О.В., Остапенко П.О., Шамрай Н.В., -Довідник облаштування центру надання адміністративних послуг. Київ – 2016.

Додаткова література:

6. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. (поточна редакція від 01.01.2020). - URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

7 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.

8 Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібник / Андреев О.В., Гугля О.С., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Ткач Н.О., Шамрай Н.В. –К., 2019. – 240 с.

9. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – Київ, 2015. – 428 с.

Електронні ресурси:

1. Офіційна сторінка Верховної Ради URL: <https://rada.gov.ua/>

2. Урядовий портал URL: <https://www.kmu.gov.ua/>

3. ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ Офіційне інтернет представництво URL: <https://www.president.gov.ua/news/administration>

4. Децентралізація дає можливості /офіційний ресурс URL: <https://decentralization.gov.ua/>

5. Асоціація міст України URL: <https://www.auc.org.ua/>

6. Асоціація «Енергоефективні міста України» URL: <http://enefcities.org.ua/>

7. Інститут соціології НАН України URL: <http://i-soc.com.ua>

8. Державна служба статистики України URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>

9. Федерація профспілок України. Офіційний веб-портал URL: <http://www.fpsu.org.ua/>

10. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини URL: <http://www.ombudsman.gov.ua/ua/page/child/news/>

11. Представництво Європейського Союзу в Україні URL: https://eeas.europa.eu/delegations/ukraine_uk

12. Національний інститут стратегічних досліджень URL: <http://old2.niss.gov.ua/articles/1554/>

13. Євроінтеграцій портал. Європа – Україна. URL: <http://eu-ua.org/>