

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра менеджменту

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ»

на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Місьцеве самоврядування»
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну, науковий ступінь і вчене звання, посада

Козюра Ігор Валерійович,
доктор наук з державного управління,
професор кафедри менеджменту

Контактний телефон	097-555-12-89 (Viber, WhatsApp)
Електронна адреса	ivko@ukr.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	http://www.mened.puet.edu.ua он-лайн: е-поштою, пн-пт з 08.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань та компетенцій з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг, що дозволить створювати відповідні умови їх отримання громадянами з особливим акцентом на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг.
Тривалість	3 кредити ЄКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Лекції, практичні заняття, прикладні ситуації, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль виконання навчальних завдань; виконання завдань самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота. Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Знання з дисциплін «Державне управління та місцеве самоврядування в Україні», «Публічне управління та адміністрування»
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>PH02. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення;</p> <p>PH08. 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;</p> <p>PH10. Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності;</p> <p>PH13. Формулювати науково-обґрунтовані рекомендації і надавати консультаційно-організаційні послуги представникам об'єднаних територіальних громад, лідерам думок населення, громадським активістам, розробникам програм, проєктів розвитку територіальних громад.</p>	<p>ЗК02. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо;</p> <p>ЗК04. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні;</p> <p>СК01. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти;</p> <p>СК05. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними;</p> <p>СК11. Здатність використовувати теоретичні знання й практичні навички для консультаційно-організаційної роботи з населенням, громадськими та іншими організаціями.</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теорія та методологія надання адміністративних послуг		
Тема 1. Адміністративні послуги: концептуальні засади та нормативно-правова база	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 3. Методологія надання адміністративних послуг	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 4. Іноземний досвід у сфері надання адміністративних послуг	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою

Модуль 2. Організаційно-управлінські засади надання адміністративних послуг		
Тема 5. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 6. Стандарти якості надання адміністративних послуг.	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 7. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою
Тема 8. Особливості організації надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Виконати завдання для самостійної роботи. Опрацювати навчальні матеріали і документи, рекомендовані викладачем, за темою

Інформаційні джерела

1. Конституція України (у чинній редакції).
2. Європейська хартія місцевого самоврядування. *Європейська хартія місцевого самоврядування та розвиток місцевої і регіональної демократії в Україні*. Київ: Крамар, 2003. С. 71-78.
3. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. (зі змінами і доповненнями).
4. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року (зі змінами і доповненнями)
5. Адміністративна процедура та адміністративні послуги – зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П. Тимошук. Київ: Факт, 2018. 496 с.
6. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
7. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін. ; заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
8. Біла книга щодо державної політики у сфері адміністративних послуг. (Редакція друга, квітень 2021). URL: https://tsnar.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/White-Book_web_2021.pdf.
9. Грищенко І. М. Адміністрування: теоретико-методологічні підходи. Сучасні аспекти науки: II-ий том колективної монографії; за ред. Є. О. Романенка, І. В. Жукової. Розділ 1. Державне управління, самоврядування і державна служба. Київ; Братислава: ФОП КАНДИБА Т. П., 2020. 223 с. URL: <http://vadnd.org.ua/app/uploads/2020/10/Сучасні-аспекти-науки-2-том-09.10.2020.pdf>.
10. Гуненкова О. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування. Демократичне врядування. 2021. Вип. 16/17. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2021_16-17_17.
11. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2014. 100 с.
12. Збірник прикладів нормативних документів, необхідних для ефективного функціонування мобільних центрів надання адміністративних послуг URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/597/ASC_Digest_final.pdf

13. Козюра І. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг. Теоретичні та прикладні питання державотворення. 2018. Вип. 22. С. 132-139. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tppd_2018_22_17.
14. Костенюк, Н. І., Макарова, І. О., Пігарев, Ю. Б., Сметаніна, Л. С. Надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління. 2021. №4 (16). С. 106-117. URL: [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4\(16\)-106-117](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4(16)-106-117)
15. Місцеве самоврядування: словник-довідник: навч. посібн. / [уклад. О.М. Руденко, І.В. Козюра, Н.В. Ткаленко та ін.]. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 182 с. URL: http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/6234/1/ms_slovnyk-dov.pdf.
16. Навчальний посібник для адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>
17. 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. Київ, 2020. 263 с. URL: <https://cnap.in.ua/manual2/>
18. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад : навчально-практичний посібник за заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
19. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні : навч. посіб. авт. кол. : Г. А. Борщ, Н. В. Васильєва, О. І. Васильєва, І. М. Грищенко та ін.] ; за заг. ред. О. І. Васильєвої, Н. В. Васильєвої, О. С. Ігнатенка. 2-ге вид., допов. і переробл. Київ : НАДУ, 2018. 400 с.
20. 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. Київ, 2019. 240 с. URL: <https://cnap.in.ua/manual/>
21. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/579/MMS.pdf>
22. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ, ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
23. Тренінговий посібник (Збірник тренінгів з підготовки персоналу належних ЦНАП) URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/397/Treningovuj-posibnyk.pdf>
24. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., вид. 2-ге, доп. і доопр. Київ, 2011. 432 с.
25. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба. 524 с.
26. Як створити ЦНАП з нуля в ОТГ (посібник). URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/337/A4_TSNAP_for-web_cover_block.pdf.
27. Офіційний сайт Президента України. - <http://www.president.gov.ua>
28. Верховна Рада України – <http://www.rada.gov.ua>
29. Кабінет Міністрів України (портал) – <http://www.kmu.gov.ua>
30. Асоціація міст України. – <http://www.auc.org.ua>
31. Децентралізація в Україні. - <https://decentralization.ua>.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizaciyu-osvitnogo-proczesu.pdf>.

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf.

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidaciyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro_povt-navch.pdf.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

Політика щодо академічної доброчесності. Студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність»; списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf.

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf.

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-uyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravy-la-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>.

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidcontr.pdf.

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet>.

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet>.

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii>.

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti>.

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): робота на практичних заняттях (20 балів); тестування (10 балів); виконання навчального завдання (10 балів), поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-8): робота на практичних заняттях (20 балів); тестування (10 балів); виконання навчального завдання (10 балів), поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни