

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Науково-навчальний інститут бізнесу та сучасних технологій

Кафедра управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ»

на 2020-2021 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

**Рудич Леся Василівна**

к. е.н.  
доцент

Контактний телефон	+380661310400
Електронна адреса	lesiaryduch2016@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	<a href="http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php">http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2256">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2256</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Є 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.
<b>Тривалість</b>	3 кредити ЄКТС/60 годин (лекції 12 год., практичні заняття 12 год., самостійна робота 36 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: участь в обговоренні матеріалу занять; виконання навчальних завдань; виконання самостійних завдань; тестування. Підсумковий контроль: ПМК (залік)
<b>Базові знання</b>	Знання з дисциплін «Теорія державного управління», «Основи публічного управління та адміністрування»
<b>Мова викладання</b>	Українська

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

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<p>PH01. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.</p> <p>PH04. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування. PH05. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.</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>PH14. Розробляти та реалізовувати заходи щодо адаптації та впровадження кращих вітчизняних та зарубіжних практик діяльності органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.</p>	<p>ЗК05. Здатність приймати обгрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології</p> <p>СК02. Здатність організувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.</p> <p>СК03. 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.</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>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
Модуль 1. Теорія та методологія надання адміністративних послуг		
Тема 1. Управлінські послуги: концептуальні засади та нормативно-правова база	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики визначення реєстраційних та інших послуг (міста – районного центру) щодо суб'єктів господарювання та громадських організацій, тестування.	Скласти орієнтовний перелік реєстраційних та інших послуг (міста – районного центру) щодо суб'єктів господарювання та громадських організацій.
Тема 2. Державна політика у сфері надання управлінських послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора», тестування.	Підготувати доповідь на тему: «Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора: законодавство, стандарти, методичні матеріали»
Тема 3. Методологія надання адміністративних послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Співробітництво ОТГ для організації надання адміністративних послуг», тестування.	Ознайомитися з практикою співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг
Модуль 2. Організаційно-управлінські засади надання адміністративних послуг		
Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Загальні засади грамотності адміністратора», тестування.	Ознайомитися з загальними засадами роботи адміністратора ЦНАП та скласти схему за блоками: Персональні стандарти якісного обслуговування Принципи взаємодії з відвідувачами Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами Зовнішній вигляд адміністраторів (стандарт або загальні вимоги) Початок і завершення робочого дня (стандарты/заборони) Робота адміністраторів з відвідувачами Правила професійного спілкування з відвідувачами Манера спілкування Обслуговування відвідувачів
Тема 5. Стандарти якості надання управлінських послуг	Ознайомлення з теоретичним матеріалом, виконання кейсів з практики «Співробітництво ОТГ для організації надання адміністративних послуг», тестування.	Оформити інформаційні картки: державної реєстрації фізичної особи – підприємця; встановлення статусу ветерана праці.
Тема 6. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Ознайомлення з теоретичним матеріалом, виконання кейсів з практики «Стандарти до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП», тестування.	Ознайомитися з провідними закордонними практиками надання управлінських послуг та розробити заходи підвищення їх якості в Україні

## **Інформаційні джерела**

1. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
2. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
3. Біла книга щодо державної політики у сфері адміністративних послуг (2,6 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/545/White-Book.pdf>
4. Гендерний посібник - практичні рекомендації щодо інтегрування комплексного гендерного підходу у роботу ЦНАП (1,8 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/507/2019.pdf>
5. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с. 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.
6. Збірник прикладів нормативних документів, необхідних для ефективного функціонування мобільних центрів надання адміністративних послуг (1,6 МБ) - [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/597/ASC\\_Digest\\_final.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/597/ASC_Digest_final.pdf)
7. Кращі практики та поради щодо створення енергоефективних ЦНАП в ОТГ (посібник) (32,6 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/493/Posibnyk-z-energoefektyvnosti-ta-stalogo-rozvytku.pdf>
8. Навчальний посібник для адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг (37,2 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>
9. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії\* (\*центри надання адміністративних послуг): Посібник/Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. — К., 2020. — 263 с. - <https://cnap.in.ua/manual2/>
10. 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. - <https://cnap.in.ua/manual/>
11. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг (6,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/579/MMS.pdf>
12. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг (6,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/cnap/library>
13. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
14. Тренінговий посібник (Збірник тренінгів з підготовки персоналу належних ЦНАП) (3,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/397/Treningovyj-posibnyk.pdf>
15. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.
16. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба 524 с.
17. Як створити ЦНАП з нуля в ОТГ (посібник) (14,7 МБ) - [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/337/A4\\_TSNAP\\_for-web\\_cover\\_block.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/337/A4_TSNAP_for-web_cover_block.pdf)

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

- Політика щодо термінів виконання та перекладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку 75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перекладання дисципліни відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: всі види діяльності передбачають обов'язкове посилання на джерело, або

- автора.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, виключенням є індивідуальний графік офіційно затверджений керівником інституту. Пропуск занять можливий за об'єктивних причин (хвороба, працевлаштування, стажування).
  - Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### **Оцінювання**

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Модуль 1 (теми 1-3): Поточний контроль: обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики, виконання завдань самостійної роботи, тестування.	30
Модуль 2 (теми 4-6): Поточний контроль: обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики, виконання завдань самостійної роботи, тестування.	30
Екзамен	40
Разом	100

### **Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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