

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну

Повна назва навчальної дисципліни	Організація надання адміністративних послуг
Повна офіційна назва закладу вищої освіти	Сумський державний університет
Повна назва структурного підрозділу	Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту імені Олега Балацького. Кафедра управління імені Олега Балацького
Розробник(и)	Опанасюк Юлія Анатоліївна
Рівень вищої освіти	Перший рівень вищої освіти, НРК – 6 рівень, QF-LLL – 6 рівень, FQ-EHEA – перший цикл
Семестр вивчення навчальної дисципліни	16 тижнів протягом 3-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 5 кредитів ЄКТС, 150 годин, з яких 48 годин становить контактна робота з викладачем (16 години лекцій, 32 години практичних занять), 102 години становить самостійна робота, атестація.
Мова викладання	Українська

2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

Статус дисципліни	Вибіркова навчальна дисципліна для всіх освітніх програм спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування"
Передумови для вивчення дисципліни	Передумови для вивчення відсутні
Додаткові умови	Додаткові умови відсутні
Обмеження	Обмеження відсутні

3. Мета навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування систематизованого уявлення про сучасні засади організації надання адміністративних послуг

4. Зміст навчальної дисципліни

<p>Тема 1 Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан</p> <p>Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг, потреби і перспективи реформування адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, впорядкування оплати, електронні послуги), основні тенденції державної політики у сфері адміністративних послуг</p>

<p>Тема 2 Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія</p> <p>Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія, основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів, реформа системи надання адміністративних послуг</p>
<p>Тема 3 Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг.</p> <p>Інформація про адміністративні послуги, інформаційна картка адміністративної послуги, технологічна картка адміністративної послуги, стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості.</p>
<p>Тема 4 Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг</p> <p>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</p>
<p>Тема 5 Особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг</p> <p>Інформаційні стенди, Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка), Веб-сторінка ЦНАП, Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.</p>
<p>Тема 6 Інформаційне забезпечення ЦНАП</p> <p>Інформаційні стенди. Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка). Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.</p>
<p>Тема 7 Кадрове забезпечення ЦНАП</p> <p>Персонал ЦНАП. Керівник ЦНАП. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. Розрахунок кількості працівників/робочих місць. Вимоги щодо кваліфікації персоналу.</p>
<p>Тема 8 Громадський моніторинг публічних послуг</p> <p>Основи теорії громадського моніторингу та контролю. Іноземний досвід громадського моніторингу публічних послуг. Особливості проведення громадського моніторингу діяльності ЦНАП м. Хмельницького. Громадський моніторинг якості надання адміністративних послуг в Україні 2015-2019 рр. Ефективність громадського моніторингу та перспективи його подальшого розвитку.</p>

5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1	Розуміти сутність адміністративних послуг, вміти їх класифікувати
РН2	Вміти знаходити спільну мову з відвідувачами Центрів надання адміністративних послуг, вирішувати конфлікти з відвідувачами.
РН3	Здатність використовувати систему електронного документообігу в сфері надання адміністративних послуг
РН4	Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки
РН5	Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів

7. Види навчальних занять та навчальної діяльності

7.1 Види навчальних занять

Тема 1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан
Лк1 "Конституційні засади надання публічних послуг в Україні" (денна) 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.
Пр1 "Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан." (денна) Обговорення лекції, вирішення проблемних питань.
Пр2 "Сутність та основні принципи надання публічних послуг" (денна) Тестування з питань лекції. Розв'язування задач, розгляд типових прикладів.
Тема 2. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія
Лк2 "Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія" (денна) 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.
Пр3 "Механізми надання публічних послуг органами влади" (денна) Обговорення лекції, розв'язування задач, розгляд типових прикладів
Пр4 "Механізми надання публічних послуг органами влади" (денна) Тестування з питань лекції. Складання інформаційної картки
Тема 3. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг.
Лк3 "Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг" (денна) Класифікація та реєстр послуг. Етапи повного циклу надання публічних послуг в публічному управлінні. Надання послуг з урахуванням державних та відомчих інтересів.
Пр5 "Механізми надання публічних послуг органами влади" (денна) Обговорення лекції, розв'язування задач, розгляд типових прикладів
Пр6 "Технологічні картки" (денна) Складання технологічну картку адміністративної послуги
Тема 4. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг

<p>Лк4 "Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг" (денна)</p> <p>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</p>
<p>Пр7 "Особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг" (денна)</p> <p>Обговорення лекції, розв'язування задач, розгляд типових прикладів</p>
<p>Пр8 "Вітчизняний досвід реформування системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні" (денна)</p> <p>Семінарське заняття. Підготовка презентації з досвіду організації діяльності ефективних Центрів надання адміністративних послуг.</p>
<p>Тема 5. Особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг</p>
<p>Лк5 "Зовнішні аспекти організації ЦНАП" (денна)</p> <p>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).</p>
<p>Пр10 "Покращення якості адміністративних послуг: сучасні аспекти формування клієнтоорієнтованої організації" (денна)</p> <p>Екскурсія до Сумського ЦНАП.</p>
<p>Пр11 "Покращення якості адміністративних послуг: сучасні аспекти формування клієнтоорієнтованої організації" (денна)</p> <p>Аналіз застосування електронних інформаційних систем у роботі ЦНАП та методології регламентації і надання електронних адміністративних послуг, стислий порівняльний аналіз по містах України з акцентом на м. Суми.</p>
<p>Тема 6. Інформаційне забезпечення ЦНАП</p>
<p>Пр6 "Інформаційне забезпечення ЦНАП" (денна)</p> <p>Інформаційні стенди. Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка). Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.</p>
<p>Пр12 "Вплив громадянського суспільства на публічну політику у сфері надання адміністративних послуг." (денна)</p> <p>Аналіз підвищення якості адміністративних послуг через посилення впливу громадянського суспільства на публічну політику у цій сфері.</p>
<p>Пр13 "Дисциплінарна та адміністративна відповідальність за Законом України "Про адміністративні послуги"." (денна)</p> <p>Тестування з питань лекції. Знайомство з порталами електронних послуг України та світу.</p>
<p>Тема 7. Кадрове забезпечення ЦНАП</p>

Лк7 "Кадрове забезпечення ЦНАП" (денна) 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.
Пр13 "Кадрове забезпечення ЦНАП" (денна) Тестування з питань лекції. Кількісне оцінювання часного забезпечення ЦНАП.
Пр14 "Кадрове забезпечення ЦНАП" Тренінг з підвищення якості надання адміністративних послуг для адміністраторів.
Тема 8. Громадський моніторинг публічних послуг
Лк8 "Громадський моніторинг публічних послуг" (денна) . Основи теорії громадського моніторингу та контролю. Іноземний досвід громадського моніторингу публічних послуг. Особливості проведення громадського моніторингу діяльності ЦНАП м. Хмельницького. Ефективність громадського моніторингу та перспективи його подальшого розвитку.
Пр15 "Громадський моніторинг публічних послуг" (денна) Тестування з питань лекції. Здійснення моніторингу утворення та функціонування ЦНАП у м. Суми.
Пр16 "Громадський моніторинг публічних послуг" (денна) Обговорення лекційного матеріалу. Розв'язування задач, розгляд типових прикладів.

7.2 Види навчальної діяльності

НД1	Виконання практичних завдань
НД2	Виконання ситуативних вправ
НД3	Електронне навчання у системах (перелік конкретизується викладачем, наприклад, Google Classroom, Zoom та у форматі Youtube-каналу)
НД4	Підготовка до атестації
НД5	Підготовка до лекцій
НД6	Підготовка до практичних занять
НД7	Підготовка та презентація доповіді

8. Методи викладання, навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1	Аналіз конкретних ситуацій (Case-study)
МН2	Лекції-дискусії
МН3	Тренінги в активному режимі

Лекції надають студентам можливість акумулювати та використовувати свої знання та розуміння базових принципів надання адміністративних послуг, застосовувати норми та правила професійного

спілкування українською мовою (ПРН 2), знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування (ПРН 5), знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері адміністративних послуг (ПРН 6), публічного управління та адміністрування. Розрахункові, семінарські та дискусійні заняття передбачають набуття навичок із оцінки діяльності Центів надання адміністративних послуг та якості адміністративних послуг, уміння здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції (ПРН 11), застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою (ПРН 2), уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і громадянами (ПРП 12).

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.

9. Методи та критерії оцінювання

9.1. Критерії оцінювання

Шкала оцінювання ECTS	Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	$90 \leq RD \leq 100$
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	$82 \leq RD < 89$
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок	4 (добре)	$74 \leq RD < 81$
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	$64 \leq RD < 73$
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії	3 (задовільно)	$60 \leq RD < 63$
FX	Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	$35 \leq RD < 59$
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни	2 (незадовільно)	$0 \leq RD < 34$

9.2 Методи поточного формативного оцінювання

МФО1	Експрес-тестування
МФО2	Настанови викладача в процесі виконання практичних завдань
МФО3	Опитування та усні коментарі викладача за його результатами
МФО4	Проведення розрахунків
МФО5	Розв'язування ситуаційних завдань
МФО6	Самостійне виконання студентами ситуаційних вправ на практичних заняттях та їх обговорення.

9.3 Методи підсумкового сумативного оцінювання

МСО1	Складання комплексного письмового модульного контролю
------	---

МСО2	Поточні контрольні роботи (проміжний модульний контроль)
------	--

Контрольні заходи:

3 семестр		100 балів
МСО2. Поточні контрольні роботи (проміжний модульний контроль)		100
	Робота на практичних заняттях (10x3)	30
	Експрес-тестування (10x2)	20
	Складання комплексного письмового модульного контролю (25x2)	50

Контрольні заходи в особливому випадку:

3 семестр		100 балів
МСО2. Поточні контрольні роботи (проміжний модульний контроль)		100
	Практичні роботи у гугл-клас (10x3)	30
	Експрес-тестування (10x2)	20
	Складання комплексного письмового модульного контролю (2x25)	50

Студенти, що навчаються за індивідуальним графіком повинні обов'язково написати модульні контрольні. Протягом семестру студенти мають право здати всі тестові контрольні. Бали за роботу на практиках студенти, що навчається за індивідуальним графіком, може заробити, виконавши завдання, що призначається викладачем (тези на конференцію, стаття, робота для участі в конкурсі). Всього за індивідуальне завдання студент може отримати 30 бали.

10. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

10.1 Засоби навчання

ЗН1	Бібліотечні фонди
ЗН2	Телекомунікаційні мережі

10.2 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення

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
3	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., -
Допоміжна література	
6	Довідник облаштування центру надання адміністративних послуг. Київ – 2016.

7	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
8	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.
9	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.
10	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. – Київ, 2015. – 428 с.
Інформаційні ресурси в Інтернеті	
11	Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» [Електронний ресурс]/ Лепьошкін І., Бригілевич І. - м. Київ: , 2017. - Режим доступу: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf
12	Посібник з інформування та залучення населення до роботи ЦНАП: Збірник інструментів та рекомендацій на усіх етапах створення та роботи ЦНАП [Електронне видання]. - Режим доступу: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/435/Posibnyk-z-inf
13	Кращі практики та поради щодо створення енергоефективних ЦНАП в ОТГ: Досвід Програми «U-LEAD з Європою» [Електронний ресурс]. - 2019. - Режим доступу: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/493/
14	Тренінговий посібник: Збірник тренінгів по підготовці персоналу належних ЦНАП [Електронний ресурс] - 2019. - Режим доступу: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/397/Treningovyj-posibnyk.pdf
15	Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг: Збірник практик та рекомендацій для ЦНАП [Електронний ресурс]. - 2020. - Режим доступу: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/579/MMS.pdf