



Силабус курсу

Організація надання публічних послуг

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

Дні занять:

Консультації:

Рік навчання: IV, Семестр: VIII

Кількість кредитів: 7 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доц. Жуковська Аліна Юрївна

Контактна інформація

zhuk.alina81@gmail.com, +380973073455

Опис дисципліни

Дисципліна “Організація надання публічних послуг” спрямована на формування у студентів теоретичних знань та вироблення практичних навичок з теорії, методології, методики та організаційних основ надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання публічних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання публічних послуг; освоєння механізмів організації надання публічних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навичок практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних послуг.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4 / 4	1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	Знати мету, завдання та значення публічних послуг для розбудови «сервісної» держави; вміти визначити вид публічної послуги залежно від її основних характеристик.	Тести, питання
4 / 4	2. Державна політика у сфері надання публічних послуг	Знати сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні; вміти визначити недоліки у законодавстві, що регулює процес надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.	Кейси
4 / 4	3. Стандартизація надання публічних послуг	Знати підходи до організації процесу надання публічних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний; вміти розробляти стандарти надання публічних послуг.	Кейси

4 / 4	4. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	Знати критерії оцінки якості публічних послуг; вміти оцінити якість публічної послуги; вміти організувати моніторинг якості надання публічних послуг.	Задачі, кейси
4 / 4	5. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	Знати порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), номенклатуру послуг, які можуть надаватися в ЦНАП; вміти заповнювати технологічні картки надання публічних послуг.	Задачі
4 / 4	6. Контроль у сфері надання публічних послуг	Знати специфіку контролю у сфері надання публічних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях; вміти побудувати систему контролю за якістю обслуговування.	Тести, питання
4 / 4	7. Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг	Знати кваліфікаційні вимоги до працівників, що залучені до процесу надання публічних послуг, та порядок їх атестації; вміти оцінити кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг.	Кейси
4 / 4	8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Знати основні вимоги до інформаційно-комунікативного забезпечення процесу надання адміністративних послуг; вміти заповнювати інформаційні картки публічних послуг; вміти оформляти інформаційні стенди.	Кейси

Літературні джерела

1. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський, Т. М. Попович та ін. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.
2. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ: Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
3. Адміністративні послуги: посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
4. Актуальні питання надання адміністративних послуг: зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т.В. Журавля. Київ: ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
5. 1Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. Електронне урядування: опорний конспект лекцій; за ред. А.І. Семенченка. К., 2012. 264 с.
6. Драган І. Організація надання адміністративних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.chnauka.com.ua/?op=1&z=703>.
7. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с.
8. Кобець Р.В. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. К.: Новий друк, 2015. 54 с.
9. Матвійчук Р.М., Кандзюба С.П. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 10: Електронні послуги. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.
10. Монастирський, Г. Л. Теорія організації : навч. посіб. К. : Знання, 2008. 319 с.
11. Надання адміністративних 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.

Оцінювання

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-4 по 10 балів) = 40 балів 2. Письмова робота = 60 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 5-8 по 10 балів) = 40 балів 2. Письмова (контрольна) робота = 60 балів.	1. Активна участь у тренінгу = 20 балів. 2. Написання КПІЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів. 3. Захист КПІЗ = 30 балів.	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом