

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. декана факультету економіки
та управління
_____ Андрій КОЦУР
« 31 » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи
_____ Віктор ОСТРОВЕРХОВ
« 31 » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій
_____ Святослав ПИТЕЛЬ
« 31 » _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

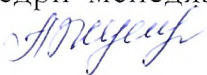
з дисципліни «Організація надання публічних послуг»
ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Се-местр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екзамен (сем.)
Денна	IV	8	26	26	3	4	91	150	8
Заочна	IV	8	12	8	-	-	130	150	8

Тернопіль-2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол № 10 від 24.06.2020 р.)

Робочу програму склала
к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу Аліна ЖУКОВСЬКА 

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри,
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», протокол № 1 від 31.08.2023 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності,
д-р екон. наук, професор



Алла МЕЛЬНИК

Гарант ОПІ,
д-р екон. наук, професор



Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. декана факультету економіки
та управління

_____ Андрій КОЦУР
« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи

_____ Віктор ОСТРОВЕРХОВ
« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

_____ Святослав ПИТЕЛЬ
« _____ » _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Організація надання публічних послуг»
ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Се- местр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екзамен (сем.)
Денна	IV	8	26	26	3	4	91	150	8
Заочна	IV	8	12	8	-	-	130	150	8

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол № 10 від 24.06.2020 р.).

Робочу програму склала
к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу Аліна ЖУКОВСЬКА

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри,
д-р екон. наук, професор

Михайло ШКІЛЬНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», протокол № 1 від 31.08.2023 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності,
д-р екон. наук, професор

Алла МЕЛЬНИК

Гарант ОПП,
д-р екон. наук, професор

Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»

1. Опис дисципліни «Організація надання публічних послуг»

Дисципліна «Організація надання публічних послуг»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: Денна форма – 5 Заочна форма – 5	Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»	Нормативна дисципліна циклу професійної та практичної підготовки бакалаврів Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»	Рік підготовки: <i>Денна форма – 4</i> <i>Заочна форма – 4</i> Семестр: <i>Денна форма – 8</i> <i>Заочна форма – 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»	Лекції: <i>Денна форма – 26 год.</i> <i>Заочна форма – 12 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна форма – 26 год.</i> <i>Заочна форма – 8 год.</i>
Денна форма: Загальна кількість годин – 150 Заочна форма: Загальна кількість годин – 150	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Самостійна робота: <i>Денна форма – 95 год.</i> <i>Заочна форма – 130 год.</i> КПІЗ, тренінг: <i>Денна форма – 4 год.</i> Індивідуальна робота: <i>Денна форма – 3 год.</i>
Тижневих годин: 10 годин, з них 4 аудиторних		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Організація надання публічних послуг»

2.1. Мета вивчення дисципліни.

Метою вивчення дисципліни є формування теоретичних і практичних знань 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 навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних послуг.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Головними завданнями вивчення дисципліни полягають у вивченні:

- основних положень вітчизняного законодавства щодо публічних послуг та специфіки їх надання;
- сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- теоретичних та практичних основ використання стандартів надання публічних послуг органами влади;
- методологічних основ та засобів організації надання публічних послуг органами влади;
- підходів до оцінки якості публічних послуг.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

- володіння методами та технологіями публічного адміністрування на різних рівнях, ефективної взаємодії з громадськими організаціями;
- здатність застосовувати інституційну та інструментальну базу управління ресурсами в системі публічного управління;
- здатність до розуміння сучасних проблем публічного управління, використання сучасних методів аналізу в багаторівневому управлінні та технологій адміністративної роботи.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Вивчення дисципліни «Організація надання публічних послуг» передбачає наявність системних та ґрунтовних знань із суміжних дисциплін, зокрема: «Теорія організації», «Публічне управління», «Публічне адміністрування», «Стратегічне управління», дисципліни блоку «Менеджмент», цілеспрямованої роботи над вивченням літературних джерел, активної роботи на лекціях і практичних заняттях, систематичної самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

2.5. Програмні результати навчання, досягнення яких забезпечує вивчення дисципліни:

- знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування;
- знати основи електронного урядування;
- уміти користуватись системою електронного документообігу;

- демонструвати знання концепцій, методів, принципів та функцій менеджменту в процесі здійснення професійної діяльності в різних секторах публічної сфери;
- уміти управляти функціональною діяльністю організацій публічної сфери;
- демонструвати здатність діяти соціально відповідально, психологічно адекватно та громадсько свідомо на основі етичних принципів професійної діяльності.

3. Програма навчальної дисципліни:

Змістовний модуль 1.

Теоретичні та правові засади організації надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування

Тема 1. Поняття адміністративних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави

Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання адміністративних послуг, держава як їх замовники і споживачі. Сервісна соціальна спрямованість надання адміністративних послуг.

Об'єктивна необхідність, мета, завдання та значення адміністративних послуг для розбудови «сервісної» держави.

Підходи до класифікації адміністративних послуг. Суб'єктний підхід до класифікації адміністративних послуг: послуги для громадян, послуги для підприємців, та юридичних осіб та послуги інформаційного характеру, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Класифікація адміністративних послуг через призму їх необхідності: послуги, які відображені у потребах (необхідні); законні (обов'язкові для послугодавців) послуги; послуги, які реалізуються (реальні).

Література [7; 8; 14; 26; 37]

Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг

Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні.

Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання адміністративних послуг в Україні.

Інституційне забезпечення процесів надання адміністративних послуг. Правове регулювання порядку надання адміністративних послуг. Недоліки у законодавстві, що регулює процес надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг: принцип верховенства права; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Модернізація системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. Децентралізація надання адміністративних послуг в Україні.

Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання адміністративних послуг. Офіси для громадян у ФРН. Особливості надання адміністративних послуг в Польщі (дільниця (район) Таргувек (м. Варшава, Польща). Специфіка надання муніципальних послуг в м. Гаага (Нідерланди). Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця). Центр надання адміністративних послуг (м. Івано-Франківськ).

Література [1-6; 10; 15; 27; 32]

Тема 3. Стандартизація надання адміністративних послуг

Підходи до організації процесу надання адміністративних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний.

Критеріальні вимоги до процесу надання якісних адміністративних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, простота, відкритість.

Стандартизація якості обслуговування замовників послуг. Завдання стандартизації. Система вимог, норми і правила обслуговування громадян. Принципи та основні параметри взаємодії із замовниками послуг.

Персональні вимоги до надавача адміністративних послуг: професіоналізм, комунікативні навички, виконавська та трудова дисципліна, чесність і доброзичливість.

Література [9; 14; 28; 35]

Тема 4. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки

Об'єктивна необхідність оцінки якості адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Оцінка якості надання адміністративних послуг з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка).

Критерії оцінки якості адміністративних послуг: доступність, результативність, зручність, простота; професійність; строковість; оперативність; своєчасність; відкритість; повага до людини; мінімальна (справедлива) вартість.

Доступність як критерій оцінки якості адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій доступності послуги визначає фактичну можливість для особи звернутися за її отриманням. Критерій доступності включає: наявність інформації про орган, у якому можна отримати необхідну послугу; наявність інформації про його територіальне розташування, сприятливий режим доступу до приміщення органу влади тощо.

Зручність як критерій оцінки якості адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій зручності визначає ступінь урахування інтересів та потреб споживачів послуг при організації їх надання у конкретному органі влади. Критерій зручності включає: вільний вибір способів звернення за послугою; простота отримання послуги;

чітка організація особистого прийому споживачів; зручний порядок оплати послуги.

Моніторинг якості надання адміністративних послуг. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги.

Література [11; 18; 22; 29; 33]

Змістовний модуль 2.

Методологія надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування

Тема 5. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню

Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні етапи створення ЦНАП. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП.

Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. Структура ЦНАП.

Зовнішні аспекти організації 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).

Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. Технологічні картки надання адміністративних послуг (інформація для працівників).

Література [9; 10; 16; 19; 22; 24; 30; 31]

Тема 6. Контроль у сфері надання адміністративних послуг

Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг.

Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види. Громадський контроль як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Суб'єкти та об'єкти громадського контролю у сфері надання адміністративних послуг. Форми громадського контролю. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях. Результати залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Література [10; 15; 18; 21; 27; 29; 30; 37]

Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Кадрове забезпечення процедур надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування в умовах адміністративної реформи.

Кваліфікаційні вимоги до працівників, що залучені до процесу надання адміністративних послуг, та порядок їх атестації.

Підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги населенню.

Проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та можливі шляхи їх вирішення.

Література [14; 19; 20; 21]

Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Інформаційне забезпечення ЦНАП. Інформаційна картка адміністративної послуги (інформація для споживача). Інформаційні стенди. Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка). Веб-сторінка ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Література [18; 20; 25; 35]

3. Структура залікового кредиту з дисципліни «Організація надання публічних послуг»

денна форма навчання

Теми лекцій та практичних занять	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Теоретичні та правові засади організації надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування						
Тема 1. Поняття адміністративних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	4	4	1	2	12	Тести
Тема 2. Державна політика в сфері надання адміністративних послуг	4	4			12	Тести
Тема 3. Стандартизація надання адміністративних послуг	4	4			12	Тести
Тема 4. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки	4	4			11	Тести
Змістовий модуль 2. Методологія надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування						
Тема 5. Центр надання адміністративних послуг	4	4	1	2	11	Тести

(ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню						
Тема 6. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	2	2			11	Тести
Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	2	2			11	Тести
Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	2	2	1		11	Тести
Разом	26	26	3	4	95	

заочна форма навчання

Теми лекцій та практичних занять	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні та правові засади організації надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування			
Тема 1. Поняття адміністративних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	2	1	18
Тема 2. Державна політика в сфері надання адміністративних послуг	2	1	16
Тема 3. Стандартизація надання адміністративних послуг	1	1	16
Тема 4. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки	1	1	16
Змістовий модуль 2. Методологія надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування			
Тема 5. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню	2	1	16
Тема 6. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	2	1	16
Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	1	1	16
Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	1	1	16
Разом	12	8	130

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття № 1-2 (4 год.)

Тема: Поняття адміністративних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави

Мета: засвоєння теоретичних підходів до розуміння поняття «публічні послуги»

Питання для обговорення:

1. Дискусійне обговорення підходів до розбудови «сервісної» держави.
2. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [1-6; 10; 15; 27; 32]

Практичне заняття № 3-4 (4 год.)

Тема: Державна політика в сфері надання адміністративних послуг

Мета: засвоєння теоретичних знань з державної політики у сфері надання адміністративних послуг в умовах проведення адміністративної реформи.

Питання для обговорення:

1. Дискусійне обговорення проблем реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

2. Тренінгові вправи та практичні завдання.

Література [1-6; 10; 15; 27; 32]

Практичне заняття № 5-6 (4 год.)

Тема: Стандартизація надання адміністративних послуг

Мета: набуття практичних навичок з розробки стандартів надання адміністративних послуг та застосування адміністративних методів контролю за їх дотриманням

Питання для обговорення:

1. Дискусійне обговорення проблем розробки та практичного використання стандартів надання адміністративних послуг.

2. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [9; 14; 28; 35]

Практичне заняття № 7-8 (4 год.)

Тема: Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки

Мета: набуття практичних навичок використання інструментарію оцінки якості надання адміністративних послуг та методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги

Питання для обговорення:

1. Дискусійне обговорення проблем оцінки якості надання адміністративних послуг на практиці

2. Тренінгові завдання, виконання практичних завдань та розв'язання управлінських ситуацій.

Література [11; 18; 22; 29; 33]

Практичне заняття № 9-10 (4 год.)

Тема: Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню

Мета: набуття практичних навичок організації надання адміністративних послуг населення за допомогою ЦНАП

Питання для обговорення:

1. Обговорення проблем в організації надання адміністративних послуг.
2. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [9; 10; 16; 19; 22; 24; 30; 31]

Практичне заняття № 11 (2 год.)

Тема: Контроль у сфері надання адміністративних послуг

Мета: набуття практичних навичок контролю за процесом надання адміністративних послуг населенню за допомогою ЦНАП

Питання для обговорення:

1. Обговорення проблем під час здійснення контролю за процесом надання адміністративних послуг.
2. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [10; 19; 22; 24; 31]

Практичне заняття № 12 (2 год.)

Тема: Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Мета: набуття практичних навичок в організації кадрового забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Питання для обговорення:

1. Обговорення проблем організації кадрового забезпечення процесу надання адміністративних послуг.
2. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [19; 22; 24]

Практичне заняття № 13 (2 год.)

Тема: Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Мета: набуття практичних навичок в організації інформаційно-комунікативного забезпечення процесу надання адміністративних послуг

Питання для обговорення:

Обговорення проблем організації інформаційно-комунікативного забезпечення процесу надання адміністративних послуг.

1. Вирішення управлінських завдань та ситуацій.

Література [5; 13; 19; 22; 24]

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) з дисципліни «Організація надання публічних послуг» виконується самостійно кожним

студентом. Метою КППЗ є систематизація та розширення теоретичних та практичних навиків у розв'язанні конкретних завдань з організації надання публічних послуг. КППЗ оформлюється у відповідності з встановленими вимогами. При виконанні та оформленні КППЗ студент може використовувати комп'ютерну техніку, зокрема Microsoft Excel.

Варіанти КППЗ з дисципліни «Організація надання публічних послуг»

1. Аналіз нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг.
2. Підходи до класифікації адміністративних послуг.
3. Публічні послуги і «дозвільна система».
4. Типізація адміністративних послуг відповідно до потреб споживачів.
5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
6. Методика опису публічної послуги.
7. Номенклатура послуг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
8. Корупційні ризики в сфері надання адміністративних послуг.
9. Структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
10. Технології електронного урядування в процесі надання адміністративних послуг.
11. Поняття, ознаки та види адміністративних послуг.
12. Зовнішні аспекти організації Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП): місце розташування, вимоги до приміщення, режим роботи.
13. Інформаційне забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
14. Процедура надання згоди на передачу земельних ділянок в суборенду.
15. Зміст та структура інформаційної картки адміністративної послуги.
16. Процедура вилучення з використання земельних ділянок сільськогосподарського призначення.
17. Особливості забезпечення доступу до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.
18. Процедура оформлення свідоцтва про право власності на квартиру (будинки).
19. Внутрішні аспекти організації діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
20. Процедура призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.
21. Спрощена процедура надання адміністративних послуг.
22. Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
23. Зміст та необхідність ведення технологічних карток надання адміністративних послуг.
24. Критерії оцінки якості надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

25. Кадрове забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
26. Зміст інформаційних і технологічних карток, що використовуються в роботі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).
27. Вимоги до кваліфікації персоналу Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
28. Види супутніх послуг та організація їх надання в Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП).
29. Положення та регламент Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
30. Методика розрахунку кількості працівників (робочих місць) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
31. Порядок створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
32. Суб'єкти надання адміністративних послуг в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
33. Основні етапи створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
34. Принципи надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
35. Ключові рішення (акти), необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
36. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).
37. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
38. Зміст інформації, що розміщується на інформаційних стендах і інформаційних терміналах в ЦНАП.
39. Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі адміністративних послуг (ЦНАП).
40. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
41. Перелік адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП).
42. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.
43. Способи звернення споживачів за адміністративними послугами.
44. Інформаційне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
45. Контроль завантаженості працівників Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
46. Керування чергою в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
47. Інформаційно-комунікативні технології в роботі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
48. Порядок прийняття заяви та інших документів у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
49. Основні критерії оцінки якості адміністративних послуг.
50. Порядок опрацювання справи (вхідного пакета документів) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

51. Законодавче регулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг.

52. Процедура передачі вихідного пакета документів суб'єкту звернення в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

53. Класифікація адміністративних послуг.

54. Загальна структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Розподіл на фронт-офіс і бек-офіс.

55. Види адміністративних послуг.

56. Модель Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

7. Самостійна робота

№ п/п	Тема та зміст самостійної роботи	Форма представлення	Кількість годин	
			Денна	Заочна
1.	Опрацювання лекційного матеріалу, науково-монографічної, навчальної літератури, спеціальних джерел інформації, нормативно-правових та інструктивно-методичних матеріалів	Підготовка доповідей з проблемних питань, презентації	45	65
2.	Оволодіння інструментарієм надання публічних послуг, набуття умінь практичного використання здобутих знань: – вивчення способів надання публічних послуг; – вивчення методів забезпечення якості публічних послуг.	Розробка стандартів якості надання публічних послуг	40	65
3.	Виконання індивідуального завдання	КПЗ	46	-
4.	Тренінг з дисципліни	Презентація результатів	4	-
	Всього		95	130

8. Тренінг з дисципліни «Організація надання публічних послуг»

Тематика тренінгу

Оцінювання діючих технологій надання публічних послуг на прикладі конкретної публічної організації.

Організація і проведення тренінгу

1. *Вступна частина.* Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. *Організаційна частина.* Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. *Практична частина.* Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Організація надання публічних послуг» використовуються:

– методи навчання: словесні (лекція, дискусія, обговорення), наочні (презентації, самопрезентації), практичні (розв'язання завдань, виконання управлінських ситуацій, тренінгові вправи), проведення ситуативних та імітаційних ігор та самостійна робота студентів поза контролем викладача;

– поточна форма оцінювання: індивідуальне усне опитування, індивідуальне письмове опитування (самостійна робота, тестування) та презентація результатів самостійної роботи (есе, опитування);

– проміжна форма оцінювання: залікове модульне опитування, ректорська контрольна робота, оцінювання результатів КППЗ;

– підсумкова форма оцінювання: екзамен.

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 заняття (Тема 5-8 по 10 балів) = 40 балів 2. Письмова (контрольна) робота = 60 балів.	1. Активна участь у тренінгу = 20 балів. 2. Написання КППЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів. 3. Захист КППЗ = 30 балів.	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Організація надання публічних послуг» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Шкала оцінювання:

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)

1-34	F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)
------	--

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
	<p>Мультимедійне забезпечення. Мультимедійний проектор Epson EB-505 (1 шт.), рік виготовлення 2018, рік ведення в експлуатацію 2019. Ремонт не потребує. Інтерфейс: USB 2.0 Type A, USB 2.0 Type B, VGA in, HDMI in, Composite in, Cinch audio in, Wireless LAN IEEE 802.11b/g/n (optional). Зображення: Dynamic, Cinema, Presentation, sRGB, Blackboard. Екран проекційний LOGAN 2:1,5 (1 шт.) Комп'ютер на базі процесора AMD Athlon II Dual Core 250 (3,0 GHz RAM 4Gb, SSD 240 Gb), дата введення в експлуатацію грудень 2016 року, ремонтних робіт не проводилось. Монітор BenQ G2220HDA (1 шт.) Базове програмне забезпечення: ОС Windows 10 – згідно ліцензії Microsoft IT Academy та Microsoft DreamSpark for Students Програмне забезпечення базових інформаційних технологій: MS Office, телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox))</p>	1-8
1.	Електронний варіант опорного конспекту лекцій	1-8
2.	Електронний варіант методичних рекомендацій до організації самостійної роботи з дисципліни «Організація надання публічних послуг» (Moodle)	1-8
3.	Електронний варіант тренінгових вправ	1-8
4.	Презентації, схеми, матриці, процесні моделі, діаграми	1-8

12. Рекомендовані джерела інформації з дисципліни «Організація надання публічних послуг»

Нормативно-правові акти:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

2. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

3. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text>

4. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#Text>

5. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року № 66. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF#Text>

Літературні джерела:

6. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський, Т. М. Попович та ін. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.

7. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ: Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.

8. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

9. Актуальні питання надання адміністративних послуг: зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т.В. Журавля. Київ: ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.

10. Дзюба 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.

11. Драган І. Організація надання адміністративних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=703>.

12. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с.

13. Кобець Р.В. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. К.: Новий друк, 2015. 54 с.

14. 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.

15. Монастирський, Г. Л. Теорія організації : навч. посіб. К. : Знання, 2008. 319 с.

16. 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.

17. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги»; за заг. ред. В.П. Тимошука. К.: ФОП Москаленко О.М. 2013. 392 с.

18. Сурмін Ю.П., Бакуменко В.Д., Михненко А.М. та ін Енциклопедичний словник з державного управління; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.

19. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. URL: http://www.niss.gov.ua/articles/1716/#_ftnref18.

20. Тимощук 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.

21. Тимощук В., Школьний Є., Український Д. Адміністративні послуги» для тебе. Посібник громадянину. 2014. 44 с.

22. Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.

23. Тимощук В.П., Крімач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.

24. Толкованов В. В. Добре врядування та інструменти його забезпечення на місцевому і регіональному рівнях: вітчизняний та зарубіжний досвід : монографія. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2013. 264 с.

25. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

26. Шаров Ю. Антикризові технології в муніципальному управлінні: проектний аспект «Публічне управління: теорія та практика». Х. : ХарРІДУ, 2010. Вип. 2. С. 190-193.

27. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба 524 с.