



## Силабус курсу Організація надання адміністративних послуг

Ступінь вищої освіти – бакалавр  
Освітньо-професійна програма «Геодезія та землеустрій»

Рік навчання: 3, Семестр: 6

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

### Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доц. Жуковська Аліна Юріївна

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 навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних послуг.

Однорідність аудиторії не важлива.

### Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 1	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
2 / 1	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.	Тести, питання

4 / 2	3. Стандартизація надання публічних послуг	Знати підходи до організації процесу надання публічних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний; вміти розробляти стандарти надання публічних послуг.	Тести, питання
4 / 2	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.	Тести, питання
4 / 2	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.	Тести, питання
4 / 2	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 / 2	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.	РКР 1 год.
4 / 2	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.	КПІЗ 1 год

### Літературні 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., Школьник Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
3. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
4. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с.
5. 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. 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.
7. 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.
8. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба 524 с.

## Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбутись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

## Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 (теми 1-6) – питання, тести	30
Модуль 2 (теми 1-8) – ректорська контрольна робота	40
Модуль 3 (теми 1-8) – КПІЗ	30

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