

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет економіки і менеджменту
Кафедра Публічного управління та адміністрування

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

Законодавче та організаційне забезпечення надання публічних послуг
(обов'язковий)

Реалізується в межах освітньої програми: «Публічне управління та адміністрування»

(назва)

за спеціальністю: 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр, назва)

на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти

Суми – 2021

Розробник:




(підпис)

О.П. Славкова, д.е.н., професор кафедри публічного управління та адміністрування

(прізвище, ініціали)

(вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри <u>Публічного управління та адміністрування</u> (назва кафедри)	протокол від <u>24</u> червня 2021 р. № <u>16</u>
	Завідувач кафедри  (підпис) О.П. Славкова (прізвище, ініціали)

Погоджено:

Гарант освітньої програми



(підпис)

Н.Б. Стоволос

(ПІБ)

Декан факультету, де реалізується освітня програма



(підпис)

Н.І. Строченко

(ПІБ)

Рецензія на робочу програму(додається) надана:



С.М. Лукаш



А.М. Бричко

Методист відділу якості освіти, ліцензування та акредитації



(підпис)



(ПІБ)

Зареєстровано в електронній базі: дата:

25.06.

2021 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

1.	Назва ОК	Законодавче та організаційне забезпечення надання публічних послуг		
2.	Факультет/кафедра	Факультет економіки і менеджменту / Кафедра Публічного управління та адміністрування		
3.	Статус ОК	Обов'язковий		
4.	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	ОП- Публічне управління та адміністрування Спеціальність – 281 «Публічне управління та адміністрування»		
5.	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркових ОК)			
6.	Рівень НРК	6 рівень		
7.	Семестр та тривалість вивчення	Дисципліна викладається на протязі 3 навчального року в I семестрі		
8.	Кількість кредитів ЄКТС	4 кредитів (120 годин)		
9.	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота(заняття)		Самостійна робота
		Лекційні	Практичні /семінарські	
		V семестр	8	8
10.	Мова навчання	українська		
11.	Викладач/Координатор освітнього компонента	Славкова Олена Павлівна		
11.1	Контактна інформація	Д.е.н., професор кафедри публічного управління та адміністрування, кабінет 310 е Ел. адреса: olena.slavkova.snau@gmail.com		
12.	Загальний опис освітнього компонента	Законодавче та організаційне забезпечення надання публічних послуг є одним із базових компонентів системи державного управління. Він проявляється у вивчення 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 та їх законодавчому регулюванні.		
13.	Мета освітнього компонента	Метою вивчення дисципліни є формування теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання адміністративних послуг; освоєння механізмів організації надання адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг.		
14.	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	1.Освітній компонент базується на вивченні таких дисциплін як: державне управління, державна політика. 2.Освітній компонент є основою для: організації діяльності державної служби.		
15.	Політика академічної доброчесності	При виконанні практичних завдань та екзаменаційної роботи студент повинен дотримуватися правил академічної доброчесності. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.		
16.	Посилання на курс у Moodle	I семестр - https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=4690		

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде здатен...»	Програмні результати навчання, на досягнення яких спрямований ОК (зазначити номер згідно з нумерацією, наведеною в ОП) ¹		Як оцінюється РНД
	ПРН 5 Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.	ПРН 6 Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.	
ДРН 1. Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування	x	x	Тести множинного вибору
ДРН 2. Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде знати концепції, методи, принципи та функції менеджменту в процесі здійснення професійної діяльності в різних секторах публічної сфери	x		Тести множинного вибору
ДРН 3. Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде уміти управляти функціональною діяльністю організацій публічної сфери	x		Тести множинного вибору
ДРН 4. Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде демонструвати здатність діяти соціально відповідально, психологічно адекватно та громадсько свідомо на основі етичних принципів професійної діяльності.		x	Тести множинного вибору, розрахункове завдання, ессе

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМОПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу			Самостійна робота	Рекомендована література ²
	Лк	П.з / семін. з	Лаб. з.		
<p>Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові держави</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання публічних послуг, держава як їх замовники і споживачі. 2. Законодавче регулювання надання публічних послуг 3. Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг. 4. Об'єктивна необхідність, мета, завдання та значення публічних послуг для розбудови «сервісної» держави. 5. Підходи до класифікації публічних послуг. 6. Класифікація публічних послуг через призму їх необхідності: послуги, які відображені у потребах (необхідні); законні (обов'язкові для послугодавців) послуги; послуги, які реалізуються (реальні). 	2			26	7; 8; 14; 26; 37
<p>Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні. 2. Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг. 3. Правове регулювання порядку надання публічних послуг. 4. Принципи державної політики у сфері надання публічних послуг. 5. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації. 6. Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання публічних 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). 	2	2		26	1-6; 10; 15; 27; 32
<p>Тема 3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). 2. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. Структура ЦНАП. 3. Зовнішні та внутрішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони 	2	2		26	9; 10; 16; 19; 22; 24; 30; 31

очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх).					
4. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. Технологічні картки надання адміністративних послуг (інформація для працівників).					
Тема 4. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	2	2		26	11; 18; 22; 29; 33
1. Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.					
2. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка).					
3. Критерії оцінки якості публічних послуг: доступність, результативність, зручність, простота; професійність; строківність; оперативність; своєчасність; відкритість; повага до людини; мінімальна (справедлива) вартість.					
4. Доступність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Критерій доступності послуги визначає фактичну можливість для особи звернутися за її отриманням.					
5. 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.					
6. Зручність як критерій оцінки якості публічних 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.					
7. Моніторинг якості надання публічних послуг. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги. Література					
Всього за семестр	8	8		104	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем під час аудиторних занять, консультацій)	Кількість годин	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати студент самостійно)	Кількість годин
ДРН 1.	- проведення лекційних та практичних занять мультимедійними презентаціями до кожної з тем - виконання тестів множинного вибору	4	- додаткове опрацювання лекційного матеріалу	26
ДРН 2.	- проведення лекційних та практичних занять мультимедійними презентаціями до кожної з	4	- Додаткове опрацювання лекційного матеріалу; - підготовка до представлення практичних	26

	тем - виконання тестів множинного вибору		завдань;	
ДРН 3.	- проведення лекційних та практичних занять мультимедійними презентаціями до кожної з тем - виконання тестів множинного вибору	4	- Додаткове опрацювання лекційного матеріалу; - підготовка до представлення практичних завдань;	26
ДРН 4.	- проведення лекційних та практичних занять мультимедійними презентаціями до кожної з тем - виконання тестів множинного вибору - написання ессе	4	- Додаткове опрацювання лекційного матеріалу; - підготовка до представлення практичних завдань;	26
Всього годин		16		104

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Сумативне оцінювання

5.1.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
1.	Есе	20/20%	До 13 тижня
2.	ІРЗ 1(індивідуальне розрахункове завдання)	10/10%	До 7 тижня
3.	ІРЗ 2(індивідуальне розрахункове завдання)	15/15%	До 13 тижня
4.	Тестування	55/55%	Протягом семестру

5.1.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
Есе	<12 балів	12-14	15-18	19-20
	<i>Вимоги щодо завдання не виконано</i>	<i>Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання</i>	<i>Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми</i>
ІРЗ 1	<5 балів	5-6	7-8	9-10
	<i>Завдання не виконано</i>	<i>Методика виконання вірна, але наявні суттєві помилки</i>	<i>Завдання виконано, але існують несуттєві помилки</i>	<i>Завдання повністю виконано. Помилки відсутні</i>
ІРЗ 2	<7 балів	7-9	10-12	13-15
	<i>Завдання не виконано</i>	<i>Методика виконання вірна, але наявні суттєві помилки</i>	<i>Завдання виконано, але існують несуттєві помилки</i>	<i>Завдання повністю виконано. Помилки відсутні</i>

5.2. Формативне оцінювання:

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Тестування в (Kahoot)	По закінченню кожної теми
2	Заповнення відомостей самооцінювання	По закінченню відповідної теми
3	Письмовий зворотний зв'язок на есе	Протягом 1 тижня після виконання
4	Усний зворотний зв'язок від викладача під час виконання ІРЗ	Під час виконання ІРЗ

5.3. Шкала оцінювання, що діє в Університеті:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	Для екзамену, курсового проекту (роботи), практики, кваліфікаційної роботи	для заліку
90 – 100	відмінно	зараховано
82-89	добре	
75-81		
69-74		
60-68	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
35-59	незадовільно з можливістю повторного складання	
0-34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

Основні джерела:

Нормативно-правові акти:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203- VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [Електронний ресурс] : Розпорядження КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р / Верховна Рада України. – Режим доступу : [http:// zakon2.rada.gov.ua](http://zakon2.rada.gov.ua).
3. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13 / Верховна Рада України. – Режим доступу : [http:// zakon4.rada.gov.ua](http://zakon4.rada.gov.ua).
4. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
5. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року № 66 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
6. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України (реєстр. Номер 11472 від 03.12.2012 р.) / Верховна Рада України. – Режим доступу : [http:// w1.c1.rada.gov.ua](http://w1.c1.rada.gov.ua).

Літературні джерела:

7. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський, Т. М. Попович та ін. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.
8. Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
9. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
10. 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.
11. Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К., 2014. 44 с.
12. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
13. Драган І. Організація надання адміністративних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики / І. Драган // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.- nauka.com.ua/?op=1&z=703>.
14. 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 / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.
15. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. К., 2012. 264 с.
16. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с.

17. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
18. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. К.: Новий друк, 2015. 54 с.
19. Монастирський, Г. Л. Теорія організації : навч. посіб. / Г. Л. Монастирський. К. : Знання, 2008. 319 с.
20. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук / Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.
21. 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.
22. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П. Тимощука. К.: ФОП Москаленко О.М. 2013. 392 с.
23. 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/1746/#_ftnref18.
24. Тимощук В.П., Крїмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.
25. 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.
26. 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.
27. Шаров Ю. Антикризові технології в муніципальному управлінні: проектний аспект «Публічне управління: теорія та практика». Х. : ХарПІДУ, 2010. Вип. 2. С. 190-193.
28. 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.

Інформаційні ресурси

29. Навчальні матеріали онлайн URL : <http://pidruchniki.ws>.

30. Законодавство України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12>

Рецензія на робочу програму (силабус)

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента гарантом або членом проєктної групи	Так	Ні	Коментар
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають НРК	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають передбаченим ПРН (для обов'язкових ОК)	+		
Результати навчання за освітнім компонентом дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення	+		

Член проєктної групи ОП _____ (назва) _____ (ПІБ) _____ (підпис)

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента викладачем відповідної кафедри	Так	Ні	Коментар
Загальна інформація про освітній компонент є достатньою	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають НРК	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення	+		
Результати навчання (ДРН) стосуються компетентностей студентів, а не змісту дисципліни (містять знання, уміння, навички, а не теми навчальної програми дисципліни)	+		
Зміст ОК сформовано відповідно до структурно-логічної схеми	+		
Навчальна активність (методи викладання та навчання) дає змогу студентам досягти очікуваних результатів навчання (ДРН)	+		
Освітній компонент передбачає навчання через дослідження, що є доцільним та достатнім для відповідного рівня вищої освіти	+		
Стратегія оцінювання в межах освітнього компонента відповідає політиці Університету/факультету	+		
Передбачені методи оцінювання дозволяють оцінити ступінь досягнення результатів навчання за освітнім компонентом	+		
Навантаження студентів є адекватним обсягу освітнього компонента	+		
Рекомендовані навчальні ресурси є достатніми для досягнення результатів навчання (ДРН)	+		
Література є актуальною	+		
Перелік навчальних ресурсів містить необхідні для досягнення ДРН програмні продукти	+		

Викладач кафедри публічного управління та адміністрування _____

