

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ  
Кафедра економіки підприємства

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
навчальної дисципліни  
«ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ  
В УКРАЇНІ»

<b>рівень вищої освіти</b>	другий (магістерський)
<b>спеціальність</b>	281 «Публічне управління та адміністрування»
<b>назва освітньої програми</b>	«Державна служба»
<b>статус</b>	обов'язкова

Краматорськ  
ДДМА  
2019

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація і технології надання публічних послуг в Україні» для підготовки фахівців за другим (магістерським) рівнем вищої освіти, спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Державна служба» на основі освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр», освітнього ступеня «спеціаліст».

Розробники:

І.В. Шкрабак, д-р. екон. наук, доцент

Погоджено з групою забезпечення освітньої програми (лише для обов'язкових дисциплін):

Керівник групи забезпечення:

І. В. Шкрабак, д-р екон. наук, доцент

Розглянуто і затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства, протокол № 13 від 27.08.2019 р.

Завідувач кафедри:

Н.Ю. Рекова, д-р екон. наук, професор

Розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету економіки та менеджменту

протокол № 1-08/19 від 28.08.2019 р.

Голова Вченої ради факультету:

Є.В. Мироненко, д-р техн. наук, професор

## І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Актуальність вивчення дисципліни у зв'язку із завданнями професійної діяльності та навчання.

Публічна послуга як результат діяльності органів публічної влади, об'єднань громадян, фізичних осіб, інших суб'єктів різних рівнів, здійснюється за рахунок публічних і приватних коштів, з надання (передачі) фізичним і юридичним особам матеріальних і нематеріальних благ, яка має соціальну значущість і приносить користь суспільству і державі, набуває особливого значення для реалізації конституційної мети українського державотворення – розбудови правової демократичної соціальної держави. Тому до завдань професійної діяльності державного службовця належить розвиток технологій і організаційно-методичного забезпечення надання публічних послуг, провідне місце серед яких посідають адміністративні і соціальні послуги. Дисципліна «Організація і технології надання публічних послуг» має на меті ознайомлення здобувачі вищої освіти поняттям, видами, специфікою публічних послуг, організаційними і технологічними схемами і правовим базисом їх надання в Україні.

Мета дисципліни – сформувати у майбутніх фахівців державної служби і служби в органах місцевого самоврядування базу знань і комплекс практичних навичок, необхідних для самостійного складання алгоритму надання публічних послуг, зокрема адміністративних і соціальних.

1.2. Завдання дисципліни:

- вивчення теоретичних основ, правових і нормативних вимог, особливостей, організаційно-методичних підходів і технологічних схем надання публічних послуг в Україні;
- набуття навичок у застосуванні теоретичних знань в процесі розробки технологічних схем і організаційно-методичного забезпечення надання публічних послуг, включаючи адміністративні і соціальні.

1.3. Передумови вивчення дисципліни: успішне оволодіння навчальними дисциплінами: «Адміністративна реформа і проблеми політики місцевого самоврядування», «Державна служба та служба в органах місцевого самоврядування», «Правове забезпечення публічного управління», «Документування в адміністративній діяльності».

1.4. Мова викладання: українська

1.5. Обсяг навчальної дисципліни та його розподіл за видами навчальних занять:

Загальний обсяг становить 150 годин / 5 кредитів, в т.ч.:

денна форма навчання: лекції – 18 годин, практичні (семінарські) – 36 годин, самостійна робота студентів – 96 годин. заочна форма навчання: лекції – 12 години, практичних занять - 8 години, самостійна робота студентів – 130 годин

## II ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання:

здатність ідентифікувати складові системи професійних етичних цінностей та установок, правових норм, новітніх вимог до поведінки державного службовця і використовувати їх в діяльності з організації і надання публічних послуг;

здатність продемонструвати розуміння прийомів побудови комунікаційної стратегії і тактики, вміння застосовувати емпатію, вербальні та невербальні інструменти, спроможність довести власну позицію, продемонструвати знання і розуміння крос-культурного контексту комунікацій та адаптувати їх до ситуаційних умов надання публічних послуг;

здатність планувати, організовувати, контролювати та оцінювати здійснення процесу організації і надання публічних послуг, в т.ч. планувати та організовувати розпорядницьку і виконавчу діяльність, їх правове, економічне та фінансове забезпечення;

здатність самостійно здійснювати пошуково-аналітичну інформаційну діяльність з використанням джерел офіційної статистики, правових актів тощо; використовувати новітні програмні та апаратні засоби, інформаційні системи для виконання професійних дій, в т.ч. для ведення баз даних, надання адміністративних послуг в електронному режимі;

здатність до формування особистої тактики поведінки у спілкуванні із колегами та із громадянами, знання принципів та механізмів реалізації антикорупційної політики в загальних термінах та в розрізі державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, складання антикорупційних програм на основі правових норм країни, щодо протидії корупції, та технологій врегулювання конфлікту інтересів в процесі надання адміністративних послуг.

Здобувачі вищої освіти, вивчаючи навчальну дисципліну «Організація і технології надання публічних послуг», опановують систему знань і навичок, що дозволяють сформулювати такі спеціальні результати:

### ***у когнітивній сфері (знання і розуміння):***

здатність продемонструвати знання і розуміння змісту поняття «публічна послуга»; систем класифікації публічних послуг, їх специфіки;

здатність усвідомлювати законодавчі і нормативні вимоги до організації процесу і надання публічних послуг;

здатність продемонструвати знання норм правового регулювання створення і функціонування Центрів надання адміністративних послуг, критеріїв і стандартів якості надання адміністративних послуг;

здатність продемонструвати знання організаційно-правових засад надання соціальних послуг;

### ***у психомоторній сфері (застосування знань і розуміння):***

здатність адаптувати власні дії в нових та невизначених ситуаціях, планувати час і власну результативність у професійній і навчальній діяльності; працювати самостійно і у команді; використовувати сучасні інформаційні технології та системи для здійснення професійної діяльності з організації і визначення технології надання публічних послуг;

встановлювати критерії та нормативні передумови щодо надання публічних послуг; забезпечувати діяльність органів влади та місцевого самоврядування організаційно-методичною і технологічною документацією у сфері надання публічних послуг відповідно до діючого законодавства, стандартами, планами; розробляти документи та організовувати документообіг щодо організації процесу надання публічних послуг;

***в афективній сфері (формування суджень):***

спроможність вести професійне обговорення проблем надання публічних послуг, обґрунтовувати й аргументувати власні судження і пропозиції щодо кадрової, фінансової, правової, організаційної, технологічної сфер процесу надання публічних послуг;

спроможність до визначення напрямів і тенденцій розвитку технологій надання публічних послуг, в т.ч. – з використанням інформаційних технологій; зміни потреб суб'єктів звернення; встановлення комунікацій між суб'єктами звернення і суб'єктами надання публічних послуг, в т.ч. – у безконтактній формі, запобігання проявам корупції.

Формулювання спеціальних результатів із їх розподілом за темами представлені нижче:

Тема	Зміст програмного результату навчання
1	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність розуміти сутність поняття «публічні послуги», їхню соціально-економічну сутність, конституційні засади їх надання;</li> <li>• здатність продемонструвати знання щодо класифікації публічних послуг і їхніх особливостей;</li> </ul> <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність брати участь у колективному обговоренні специфіки різних видів публічних послуг;</li> <li>• здатність розкривати й обґрунтовувати соціально-економічну сутність ринкових і неринкових послуг, що надаються органами державної і муніципальної влади та некомерційними організаціями безкоштовно або на пільгових умовах задля задоволення потреб населення або суспільства в цілому</li> </ul> <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність відокремлювати завдання державних службовців щодо організації надання різних видів публічних послуг.</li> </ul>
2	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати знання основних положень Закону України «Про адміністративні послуги»;</li> <li>• здатність розуміти взаємозв'язки у нормативно-правовому полі надання державних, зокрема адміністративних, послуг;</li> </ul> <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність пояснити нормативно-правові вимоги до організації взаємодії між суб'єктом звернення і суб'єктом надання адміністративної послуги;</li> </ul>

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність пояснити принципи формування комплексу нормативно-правових актів щодо надання адміністративних послуг в Україні;</li> </ul> <i>у психомоторній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність аналізувати загальні правові вимоги до надання адміністративних послуг і виокремлювати права і обов'язки суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг.</li> </ul>
3	<i>У когнітивній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати знання основних вимог правового регулювання створення і діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), основних режимів його функціонування;</li> <li>• здатність продемонструвати знання функціональних обов'язків керівника, адміністратора ЦНАП;</li> </ul> <i>в афективній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність розкрити і професійно обговорювати проблеми організації надання адміністративних послуг через ЦНАП;</li> <li>• здатність обґрунтовувати перелік адміністративних послуг, що надаються ЦНАП, і критерії його формування;</li> </ul> <i>у психомоторній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність визначати вимоги до приміщення, персоналу і документація ЦНАП;</li> <li>• здатність враховувати специфіку мобільних режимів функціонування ЦНАП в процесі планування та організації його діяльності.</li> </ul>
4	<i>У когнітивній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність розуміти зміст понять: «якість надання адміністративних послуг», «стандарт якості надання адміністративних послуг»;</li> <li>• здатність продемонструвати знання єдиних вимог (стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг;</li> </ul> <i>в афективній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• спроможність пояснити нефахівцю зміст критеріїв якості надання адміністративних послуг;</li> <li>• здатність брати участь у колективному обговоренні шляхів забезпечення якості надання адміністративних послуг;</li> </ul> <i>у психомоторній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність визначати основні завдання запровадження стандарту якості обслуговування суб'єктів звернень;</li> <li>• здатність формувати комплекс індикаторів якості обслуговування суб'єктів звернень відповідно до діючого законодавства і тенденцій в організації надання адміністративних послуг.</li> </ul>
5	<i>У когнітивній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність розкрити нормативно-правові вимоги до інформаційного супроводу надання адміністративних послуг;</li> <li>• здатність продемонструвати знання нормативно-правових вимог до оприлюднення технологічної схеми надання адміністративної послуги;</li> </ul> <i>в афективній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• спроможність продемонструвати навички комунікації при обґрунтуванні технології надання адміністративної послуги, в т.ч. – в різних режимах функціонування ЦНАП;</li> <li>• здатність аргументувати шляхи оптимізації технологічних схем надання адміністративної послуги, в т.ч. – на основі використання інформаційних технологій;</li> </ul>

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність визначати матеріальні, фінансові та організаційні передумови для забезпечення надання адміністративних послуг;</li> <li>• спроможність самостійно формувати інформаційну і технологічну картки адміністративної послуги.</li> </ul>
6	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати знання щодо функціоналу і призначення характеристик Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ЄДПАП);</li> <li>• здатність розкрити структурну організацію ЄДПАП;</li> </ul> <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність пояснити технологію надання адміністративних послуг через ЄДПАП;</li> <li>• здатність брати участь в обговоренні напрямів розвитку ЄДПАП;</li> </ul> <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати навички користування ЄДПАП;</li> <li>• здатність продемонструвати навички консультивання нефахівців-суб'єктів звернення щодо можливості отримання інформації про хід розгляду заяви, результатів надання адміністративних послуг за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.</li> </ul>
7	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати розуміння змісту основних термінів і категорій у сфері надання соціальних послуг;</li> <li>• здатність продемонструвати знання структури системи соціальних послуг в Україні і правової основи їх надання;</li> </ul> <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність до професійного обговорення розподілу повноважень державних органів у сфері надання соціальних послуг;</li> <li>• усвідомлення основних прав і обов'язків суб'єктів отримання і суб'єктів надання соціальних послуг;</li> </ul> <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність виокремлювати основні групи отримувачів соціальних послуг відповідно до нормативних вимог;</li> <li>• здатність диференціювати завдання державного службовця відповідно до напрямів державної політики у сфері надання соціальних послуг.</li> </ul>
8	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність продемонструвати знання правових засад фінансування надання соціальних послуг;</li> <li>• здатність виявити знання інформаційного супроводу надання соціальних послуг;</li> </ul> <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• усвідомлення принципів відповідальності за неналежне надання соціальних послуг, етики і наслідків корупційних діянь у сфері надання соціальних послуг;</li> <li>• здатність вести кваліфіковану дискусію, обґрунтовувати і відстоювати власну думку щодо напрямів розвитку сфери соціальних послуг;</li> </ul> <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність визначати технологію надання соціальної послуги відповідно до законодавчих вимог;</li> <li>• здатність формувати організаційні схеми надання соціальних послуг у державному/комунальному і недержавному секторах.</li> </ul>

### III ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Денна форма						Заочна форма					
		усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п(с)	лаб	інд	срс		л	п(с)	лаб	інд	срс.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий модуль 1. Адміністративно-територіальна реформа в Україні</b>													
1	Поняття і класифікація публічних послуг	<b>18</b>	2	4			12	<b>13</b>	2	1			16
2	Правовий базис надання адміністративних послуг в Україні	<b>18</b>	2	4			12	<b>12</b>	2	1			16
3	Створення і організація діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)	<b>18</b>	2	4			12	<b>12</b>	1	1			16
4	Забезпечення якості надання адміністративних послуг	<b>20</b>	2	6			12	<b>13</b>	2	1			16
5	Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги	<b>18</b>	2	4			12	<b>22</b>	1	1			16
6	Єдиний державний портал адміністративних послуг	<b>18</b>	2	4			12	<b>12</b>	1	1			16
7	Соціальні послуги: поняття, класифікація, організація і технології надання	<b>22</b>	4	6			12	<b>18</b>	2	1			18
8	Фінансування та інформаційний супровід надання соціальних послуг	<b>18</b>	2	4			12	<b>18</b>	1	1			16
<b>УСЬОГО ГОДИН</b>		<b>150</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>150</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>130</b>

Л – лекції, П (С) – практичні (семінарські) заняття, Лаб – лабораторні заняття, СРС – самостійна робота студентів.



### 3.2. Тематика лекційних занять.

#### **Тема 1. Поняття і класифікація публічних послуг.**

Конституційні засади надання державних послуг в Україні. Зміст поняття «публічні послуги». Підходи до класифікації публічних послуг. Особливості різних видів публічних послуг. Соціально-економічна сутність публічних послуг.

#### **Тема 2. Правовий базис надання адміністративних послуг в Україні.**

Вимоги Закону України «Про адміністративні послуги». Система нормативно-правових актів щодо надання адміністративних послуг (законодавчі акти, укази Президента України, розпорядження і постанови Кабінету Міністрів України, інші акти).

#### **Тема 3. Створення і організація діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).**

Правове регулювання створення і діяльності ЦНАП. Керівник центру і його завдання. Адміністратор ЦНАП і його завдання. Приміщення, персонал і документація центру. Мобільні режими функціонування ЦНАП: проблематика, планування та організація.

#### **Тема 4. Забезпечення якості надання адміністративних послуг.**

Критерії якості надання адміністративних послуг. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Система стандартів надання адміністративних послуг і порядок їх розробки.

#### **Тема 5. Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги.**

Зміст інформаційної картки адміністративної послуги і порядок її складання й оприлюднення. Технологічна картка адміністративної послуги.. Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, її змісту і форми подання.

#### **Тема 6. Єдиний державний портал адміністративних послуг**

Єдиний державний портал адміністративних послуг. Функціонал порталу. Клієнтоорієнтований принцип побудови Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Структурна організація порталу. Проблеми популяризації і розвитку Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

#### **Тема 7. Соціальні послуги: поняття, класифікація, організація і технології надання**

Соціальні послуги: основні терміни і категорії, класифікація соціальних послуг. Повноваження органів державного управління і місцевого

самоврядування у сфері надання соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг та їхні обов'язки.

### Тема 8. Фінансування та інформаційний супровід надання соціальних послуг

Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах. Соціальне замовлення. Фінансування надання соціальних послуг. Реєстр надавачів соціальних послуг і отримувачів соціальних послуг.

#### 3.3. Тематика практичних занять

№	Тема заняття
1.	Поняття публічних послуг і конституційні засади їх надання
2.	Класифікація публічних послуг, їх особливості і соціально-економічна сутність
3.	Правовий базис надання адміністративних послуг в Україні
4.	Система нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг.
5.	Створення і організація діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), їх правове регулювання.
6.	Організація мобільних режимів функціонування ЦНАП: проблематика, планування та організація.
7.	Забезпечення якості надання адміністративних послуг
8.	Стандартизація якості надання адміністративних послуг
9.	Принципи взаємодії адміністратора ЦНАП з відвідувачами
10.	Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги
11.	Єдиний державний портал адміністративних послуг
12.	Структурна організація Єдиного державного порталу адміністративних послуг
13.	Соціальні послуги: понятійно-категоріальний апарат, класифікація, принципи надання
14.	Система надання соціальних послуг
15.	Організація і технології надання соціальних послуг
16.	Напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг
17.	Принципи фінансування соціальних послуг
18.	Інформаційний супровід надання соціальних послуг

#### 3.4. Перелік індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми або тем, з яких виконується індивідуальне завдання	Назва і вид індивідуального завдання
1.	1. Поняття і класифікація публічних послуг. 2. Правовий базис надання адміністративних послуг в Україні. 3. Створення і організація діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)	Додаткова контрольна точка 1 (самостійна робота №1), ситуаційне завдання
2.	4. Забезпечення якості надання адміністративних послуг 5. Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги. 6. Єдиний державний портал адміністративних послуг	Додаткова контрольна точка 2 (самостійна робота №2): формування ІК та ТК адміністративної послуги
3.	7. Соціальні послуги: поняття, класифікація, організація і технології надання.	Додаткова контрольна точка

	8. Фінансування та інформаційний супровід надання соціальних послуг	(самостійна робота №2), ситуаційне завдання.
--	---	---

#### IV КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

##### 4.1. Перелік обов'язкових контрольних точок для оцінювання знань студентів денної форми навчання

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Мак балів	Характеристика критеріїв досягнення результату навчання для отримання максимальної кількості балів
1.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	36	Студент здатний продемонструвати критичне осмислення лекційного та позалекційного матеріалу, брати кваліфіковану участь у дискусії з наведенням аргументації
2.	Індивідуальне завдання №1	10	Студент здатний розв'язати ситуаційне завдання і презентувати його результати.
3.	Індивідуальне завдання №2	14	Студент підготував інформаційну і технологічну картки адміністративної послуги
4.	Індивідуальне завдання №3	20	Студент виконав тестові та теоретичні завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами усіх змістових модулів
5.	Підсумкова контрольна робота	20	Студент правильно виконав тестові завдання
Поточний контроль		100	-
Підсумковий контроль		100	Студент виконав тестові завдання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни
Всього		100	-

##### 4.2. Критерії оцінювання сформованості програмних результатів навчання під час підсумкового контролю

Синтезований опис компетентностей	Типові недоліки, які зменшують рівень досягнення програмного результату навчання
<b>Когнітивні:</b> здатність продемонструвати знання і розуміння змісту поняття «публічна послуга»; систем класифікації публічних послуг, їх специфіки; здатність усвідомлювати законодавчі і нормативні вимоги до організації процесу і надання публічних послуг; здатність продемонструвати знання норм правового регулювання створення і функціонування Центрів надання адміністративних послуг, критеріїв і стандартів якості надання адміністративних послуг; здатність продемонструвати знання організаційно-правових засад надання соціальних послуг;	75-89% - студент припускається несуттєвих помилок у розкритті змісту понять, принципів класифікації публічних послуг, недостатньо повно розкриває законодавчі і нормативні вимоги щодо надання публічних послуг, припускається несуттєвих помилок при характеристиці організаційних засад і технологій надання публічних послуг.
	55-74% - студент некоректно відображає зміст основних понять, недостатньо повно розкриває особливості різних видів публічних послуг; припускається помилок щодо принципів правового регулювання надання публічних послуг.
	менше 55% - студент не здатний коректно користуватися понятійно-категоріальним апаратом, невірно тлумачить законодавчі і правові вимоги до процесу надання публічних послуг, не може охарактеризувати критерії і стандарти якості надання адміністративних послуг.

Синтезований опис компетентностей	Типові недоліки, які зменшують рівень досягнення програмного результату навчання
<b>Афективні:</b> спроможність вести професійне обговорення проблем надання публічних послуг, обґрунтовувати й аргументувати власні судження і пропозиції щодо кадрової, фінансової, правової, організаційної, технологічної сфер процесу надання публічних послуг; спроможність до визначення напрямів і тенденцій розвитку технологій надання публічних послуг, в т.ч. – з використанням інформаційних технологій; зміни потреб суб'єктів звернення; встановлення комунікацій між суб'єктами звернення і суб'єктами надання публічних послуг, в т.ч. – у безконтактній формі, запобігання проявам корупції	75-89% - студент припускається незначних логічних помилок в аргументації власної позиції в дискусіях на заняттях та під час виконання самостійних завдань, відчуває певні складності у поясненні фахівцю окремих аспектів професійної проблематики
	55-74% - студент припускається істотних логічних помилок в аргументації власної позиції, слабо виявляє ініціативу до участі у дискусіях та індивідуальних консультаціях за наявності складності у виконанні самостійних робіт; відчуває істотні складності при поясненні фахівцю або нефахівцю окремих аспектів професійної проблематики у сфері надання публічних послуг
	менше 55% - студент не здатний продемонструвати володіння логікою та аргументацією у виступах, не виявляє ініціативи до участі у дискусії, до консультування з проблемних питань виконання самостійної роботи, не здатний пояснити нефахівцю суть відповідних проблем професійної діяльності; виявляє зневагу до етики навчального процесу або державно-управлінської діяльності
<b>Психомоторні:</b> здатність адаптувати власні дії в нових та невизначених ситуаціях, планувати час і власну результативність у професійній і навчальній діяльності; працювати самостійно і у команді; використовувати сучасні інформаційні технології та системи для здійснення професійної діяльності з організації і визначення технології надання публічних послуг; встановлювати критерії та нормативні передумови щодо надання публічних послуг; забезпечувати діяльність органів влади та місцевого самоврядування організаційно-методичною і технологічною документацією у сфері надання публічних послуг відповідно до діючого законодавства, стандартами, планами; розробляти документи та організовувати документообіг щодо організації процесу надання публічних послуг	75-89% - студент припускається незначних помилок у стандартних ситуаціях та відчуває ускладнення при їх модифікації за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації
	55-74% - студент відчуває ускладнення при модифікації стандартних методичних підходів за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації
	менше 55% - студент нездатний самостійно здійснювати пошук та опрацювання необхідного матеріалу щодо процесу надання публічних послуг; не виконує самостійну роботу, проявляє ознаки академічної недобросовісності при підготовці індивідуальних завдань та виконанні контрольних робіт, не має сформованих навичок самооцінки результатів навчання і міжособистісної комунікації з прийняття допомоги і виправлення ситуації

## V ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Характеристика змісту засобів оцінювання
1.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	<ul style="list-style-type: none"> <li>фронтальне опитування за тематикою дисципліни;</li> <li>оцінювання аргументованості звіту про розбір ситуаційних завдань;</li> <li>оцінювання активності участі у дискусіях</li> </ul>
2.	Індивідуальні завдання (самостійна робота)	<ul style="list-style-type: none"> <li>письмовий звіт про виконання індивідуального завдання;</li> <li>оцінювання самостійності та якості виконання завдання в ході звіту-захисту та співбесіди</li> </ul>
3.	Підсумкова контрольна робота	<ul style="list-style-type: none"> <li>стандартизовані тести;</li> </ul>
Підсумковий контроль		<ul style="list-style-type: none"> <li>стандартизовані тести;</li> <li>ситуаційні завдання</li> </ul>

## VI РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### 6.1. Основна література

1. Шкрабак І. В. Організація та технології надання публічних послуг: опорний конспект лекцій. Краматорск. ДДМА, 2019. 97 с.
2. Тимошук В. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с. URL: <https://pravo.org.ua/img/books/files/admin-poslugy-posibnyk-tymoschuk-2012.pdf>.
3. 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. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>.

### 6.2. Допоміжна література

1. Сучасний центр адмінпослуг. URL: [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/18/Service\\_center-30march2018.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/18/Service_center-30march2018.pdf)
2. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб.- К.: НАДУ , 2008. - 104 с.
3. Про адміністративні послуги. Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
4. Надання адміністративних послуг: кращі практики/ Упоряд.: Купрій В. – Київ - Херсон: МО «Нова генерація», 2013.- 33 с.
5. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 44. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-п#n7>.
6. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-р>.
7. Про затвердження порядку ведення Реєстру адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п>.
8. 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., Андрєєв О.В., Остапенко П.О., Шамрай Н.В., - К., 2018.

### 6.3. Web-ресурси

1. Законодавство України. Веб-портал Верховної Ради України. URL:

<http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>.

2. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <https://www.minfin.gov.ua/>

3. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

4. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки. URL: <https://www.libr.dp.ua/>

5. Реформа державного управління. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-derzhavnogo-upravlinnya>