

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НУ «Запорізька політехніка»

Кафедра «Менеджмент»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до проведення практичних занять з дисципліни
«Адміністративні процедури та послуги»
для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
денного відділення.

Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денного відділення. /Укл.: Л.В.Шитікова. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. с. 63

Укладач:

Шитікова Л.В., к.е.н., доцент

Рецензент:

Нечаєва І.А., к.е.н., доцент

Відповідальний
за випуск:

Пуліна Т.В., зав.каф., д.е.н., професор

Затверджено
на засіданні кафедри
«Менеджменту»
Протокол № 11
від 22.06.2021 р

Рекомендовано до видання
НМК факультету
економіки та управління
Протокол № 32 від 25.06.2021

ЗМІСТ

Загальні положення. Програма навчальної дисципліни.....	4
1 Ідея сервісної держави	8
2 Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг.....	12
3 Поняття, ознаки та види адміністративної процедури.....	16
4 Адміністративна процедура: принципи надання, основні, учасники, стадії здійснення	20
5 Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки адміністративних послуг.....	24
6 Сутність електронних адміністративних послуг	27
7 Адміністративна процедура надання адміністративних послуг.....	30
8 Модулювання процесів та регламентів надання послуг	35
9 Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню.....	40
10 Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	43
11 Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг.....	48
Контрольні питання до заліку	
Основні терміни і поняття.....	53
Література.....	61

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Мета: 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; їх вплив на державотворчі процеси в Україні пов'язані з реформуванням організаційних структур виконавчої влади, реформування державної служби в Україні, формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг.

Завдання дисципліни є:

- вивчення сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- дослідження інституту надання адміністративних послуг;
- засвоєння теоретичних та практичних основ використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади;
- вивчення методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади.
- вивчення та дослідження зарубіжного досвіду здійснення адміністративних процедур, а також запропонування можливих шляхів запровадження окремих положень в існуючому національному законодавстві.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів **компетентностей:**

інтегральна:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов;

- загальних:

ЗК 2 Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 6 Здатність працювати в команді.

ЗК 7. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

фахових (спеціальних):

С(Ф)К 2 Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

С(Ф)К 3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно правових та морально-етичних норм поведінки.

С(Ф)К 4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

С(Ф)К 5. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

С(Ф)К 7 Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

С(Ф)К 8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

С(Ф)К 11 Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

Очікувані програмні результати навчання:

ПРН 4 Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування

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.

ПРН 9 Розуміти основи електронного урядування

ПРН 10 Уміти користуватися системою електронного документообігу.

До складу методичних вказівок входять 11 тем, які містять тести, питання семінарів, виробничі ситуації, контрольні запитання.

Номера варіантів в таблицях вихідних даних вибираються згідно номеру списку журналу обліку.

Завдання зараховується після бесіди студента з викладачем, в якій він доказує правильність та самостійність виконання, повноту освоєння теми.

Якщо завдання не зараховано, вважається що студент не виконує навчальну програму і в наслідок не допускається до складання заліку.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Методологічні основи теорії адміністративних процедур та послуг

Тема 1. Ідея сервісної держави

Концепція розвитку сервісної держави, системи надання адміністративних послуг. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій. Переваги перетворень у діяльності державних і урядових структур та запровадження можливостей інформаційних технологій. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття.

Тема 2. Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг

Система законодавства про адміністративну процедуру. Конституція України в системі законодавства про адміністративну процедуру. Роль актів Комітету міністрів Ради Європи у врегулюванні адміністративної процедури. Тенденції у державній політиці щодо проблематики адміністративних послуг. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, порядкування оплати, електронні послуги). Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання (предмет регулювання, винятки зі сфери дії, тощо). Перспективи змін Реєстр адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг

Тема 3. Поняття, ознаки та види адміністративної процедури

Публічне адміністрування та адміністративна процедура. Поняття й ознаки адміністративної процедури. Види адміністративної процедури.

Тема 4. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії

Поняття та значення принципів адміністративної процедури. Принципи надання адміністративних послуг. Учасники адміністративної процедури: визначення, їх повноваження, права й обов'язки. Поняття стадії адміністративної процедури. Початок та розгляд адміністративної процедури.

Тема 5. Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки

Публічні послуги: поняття, визначення, види. Поняття та основні ознаки адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг

Тема 6. Сутність електронних адміністративних послуг

Сутність поняття «електронна послуга» Класифікація електронних послуг. Фази регламентів надання послуг в електронному форматі. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів
Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг. Критерії оцінки електронних адміністративних послуг в Європейському Союзі.

Змістовий модуль 2 Зasadничі аспекти надання адміністративних послуг

Тема 7 Адміністративна процедура надання адміністративних послуг

Сутність процесу надання адміністративних послуг. Правові засади надання адміністративних послуг. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг. Процедура надання адміністративних послуг.

Тема 8. Модулювання процесів та регламентів надання послуг

Класифікація процесів та регламентів надання послуг. Типізація сервісів здійснення послуги. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості.

Тема 9. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню

Суть ЦНАП - інтегрований офіс. Загальна структура ЦНАП. Розподіл на фронт-офіс та бек-офіс. Модель ЦНАП. Територіальні підрозділи ЦНАП. Юридичний статус

ЦНАП. Компетенція ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Тема 10. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації

Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації. Об'єкти інформаційної безпеки. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки. Технічний захист інформації. Стратегія національної безпеки

Тема 11. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг

Офіси для громадян У ФРН. Відділи обслуговування мешканців у Польщі.
Надання адміністративних послуг у Канаді.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ТЕОРІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕДУР ТА ПОСЛУГ

Тема 1. ІДЕЯ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ

Питання для обговорення і дискусій

1. Теорія «сервісної держави», її сутність та основні характеристики
2. Концепція розвитку сервісної держави, системи надання адміністративних послуг.
3. Адміністративні послуги як передумова та прояв формування сервісної держави.
4. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій.
5. Переваги перетворень у діяльності державних і урядових структур та запровадження можливостей інформаційних технологій
6. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття.

Теми рефератів

1. Історія розвитку інформатизації в державному управлінні.
2. Нормативне правове регулювання відносин, що виникають у зв'язку з наданням державних і муніципальних послуг.

Тести

1. Суб'єкт надання адміністративних послуг – це:

- a) фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається або звернулася за адміністративною послугою безпосередньо або через законного представника до адміністративного органу;
- b) орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги;
- c) всі відповіді вірні;
- d) жодної правильної відповіді.

2. Електронна демократія – це:

- a) організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу.
- b) форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій;
- c) модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; описативні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

3. «Єдине вікно» - це:

- a) єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади,
- b) це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, обробки та зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.
- c) організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для

надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги.

4. Чи мають право заявники на отримання державних і муніципальних послуг в багатофункціональному центрі відповідно до угод:

1. Так
2. Немає

5. Порядок розробки і затвердження адміністративних регламентів надання муніципальних послуг встановлюється:

1. Урядом
2. Органами місцевого управління
3. Місцевою адміністрацією.

6. Онлайновий ресурс – це:

- a) ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними;
- b) оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.
- c) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями
- d) вірні відповіді a) і b);
- e) вірні відповіді b) та c).

7. Інформаційний ресурс – це:

- a) сукупність документів, що містяться в інформаційних системах
- b) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з кількома державними установами;
- c) всі відповіді вірні;
- d) жодної вірної відповіді.

8. Інформація:

- 1) повідомлення про стан справ; відомості про що-небудь, які передаються людьми;
- 2) невизначеність, що зменшується, знімається у результаті отримання повідомлень;
- 3) повідомлення, яке нерозривно пов'язане з управлінням, сигнали у єдності синтаксичних, семантичних і прагматичних характеристик;
- 4) відображення розмаїтості у будь-яких об'єктах і процесах (неживої та живої природи)
- 5) всі відповіді вірні.

9. Повідомлення – це:

- a) будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.
- b) комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.
- c) комплекс взаємопов'язаних заходів інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів

10. Державна послуга може надаватися в рамках:

- a) одного процесу;
- б) кількох процесів;
- в) трьох процесів;
- г) двох процесів;
- д) правильно все вищенаведене.

11. Клієнт – це:

- a) користувач, комп'ютер або програма, яка запитує послуги, ресурси, дані або обробку в іншій програмі або комп'ютера;

б) особа, яка працює в органах місцевого самоврядування, має відповідні посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримує заробітну плату за рахунок місцевого бюджету;

с) інформаційні ресурси вебвузла.

12. Факторами успіху реалізації проекту електронного урядування є:

- а) прийняття на загальнодержавному рівні необхідних технічних стандартів;
- б) чітке формулювання загального бачення та принципів ініціативи;
- с) ув'язка прийнятої архітектури електронного уряду з бюджетним процесом та виділенням коштів на реалізацію ініціативи електронного уряду;
- д) прийняття загальних принципів створення архітектури електронного уряду та систематичний розподіл архітектури на предметні області;
- е) правильно все вищенаведене.

13. Електронні процеси й електронний адміністративний регламент з точки зору державної установи мають задовольняти таким вимогам:

- а) організаційні вимоги та можливість інтеграції систем фронт-офісу та бек-офісу;
- б) вимоги до взаємодії;
- в) вимоги з боку законодавства;
- г) вимоги безпеки;
- д) правильно все вищенаведене.

14. Критерій –це:

- а) мірило для визначення, оцінки предмета, явища;
- б) ознака, взята за основу класифікації;
- с) у задачах прийняття рішень – показник привабливості (або непривабливості) альтернатив;
- д) всі відповіді вірні.

15. Персональні дані – це:

- а) сукупність пов'язаних за певними правилами даних, що використовує загальні правила створення, збереження та маніпулювання даними та призначається для обробки даних в інформаційних системах;
- б) дані про особу, що у сукупності є унікальними даними конкретної фізичної особи, належать цій особі та дозволяють ідентифікувати особу;
- с) фізична або юридична особа, якій належить право власності на інформацію.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. У чому суть ідеї сервісної держави?
2. Яка мета використання категорії «послуги» у публічному, в тому числі у муніципальному секторі?
3. Які основні тенденції державної політики у сфері адміністративних послуг прослідковувалися протягом останніх років?
4. У чому суть політики конкуренції в сфері адміністративних послуг та які ризики у цієї політики?
5. У чому суть і які переваги у політики децентралізації базових адміністративних послуг?
6. Якими повинні бути основні напрями реформування сфери адміністративних послуг?
7. У чому суть політики дерегуляції та політики адміністративного спрощення?
8. Які основні проблеми у питаннях оплати адміністративних послуг і як їх вирішити?
9. У чому суть політики децентралізації базових адміністративних послуг та які позитиви і ризики у цієї політики?

Практичне завдання ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДУ МОЗКОВОГО ШТУРМУ ПРИ ВИРІШЕННІ ОСНОВНИХ ПРОБЛЕМ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Цілі:

- повторення, узагальнення і систематизація знань з теми;
- розвиток умінь аналізувати, виділяти головне;
- виховання почуття колективізму, формування у студентів почуття відповідальності за свої дії, вміння приймати рішення спільно, можливості висловлювати свої думки чітко і коротко, вислуховувати і критично оцінювати думки інших.

Розігрів: коротка інформація про суть методики «мозкового штурму»: де, як і для чого вона зазвичай застосовується; висловлюється припущення про те, що ця методика може виявитися корисною для вирішення конкретних економічних проблем. Оголошується проблема, яка потребує вирішення. Окреслення основних проблем отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг. Для інтелектуальної розминки пропонується учасникам кілька евристичних задач.

Генерація ідей.

Інформація учасників про правила цього етапу.

Категорично забороняється критика висунутих ідей. Це потрібно для того, щоб не заважати вільному польоту творчого мислення. Необхідно позитивно оцінювати будь-яку висловлену думку, навіть якщо вона здається безглуздою. Це, звичайно ж, буває складно зробити, але підтримка і схвалення дуже стимулюють і надихають генераторів ідей.

Кращі - це божевільні ідеї.

Бажано спробувати відмовитися від стереотипів і шаблонних рішень і подивитися на проблему з нової точки зору. Потрібно з'ясувати якомога більше ідей і зафіксувати все. Час цього етапу - 10-15 хвилин. Найбільш продуктивно проходять останні хвилини етапу генерації ідей.

Аналіз ідей.

Основним завданням цього етапу є глибока обробка, шліфування висловлених пропозицій. Правила цього етапу наступні.

Найкраща ідея - та, яка розглядається зараз. Аналізувати її треба так, як ніби інших ідей немає взагалі. Зазначене правило має на увазі гранично уважне ставлення до кожної ідеї. Хоча критика вже не забороняється, але вона не повинна бути огульною. Необхідно знайти раціональне зерно в кожній ідеї. Це означає, що потрібно зосередитися на пошуку конструктиву в будь-якій ідеї.

Пошук можливостей для реалізації

Найкращі ідеї так і залишаються ідеями, якщо не будуть продумані кроки по їх впровадженню. Пропонується переглянути знову все пропозиції з точки зору їх відповідності двом критеріям - оригінальності і можливості реалізації. Адже ідея може бути блискучою, яскравою, незвичайною, але можливостей для її реалізації в даний момент просто немає.

Завершення

Пропонується повідомлення про підсумки роботи. Тут з'ясовується, наскільки продуктивним виявився «мозковий штурм». Досвід показує, що практично завжди знаходяться такі ідеї, які раніше нікому з учасників в голову не приходили.

Результати, отримані в процесі роботи, «вистраждані» учасниками, мають велике значення. Тому доцільно після завершення «мозкового штурму» оформити найкращі ідеї, представити їх у вигляді рекомендацій.

Тема 2. ЗАКОНОДАВСТВО ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПРОЦЕДУРУ. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА І ЗАКОНОДАВСТВО УКРАЇНИ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Питання для обговорення і дискусій

1. Система законодавства про адміністративну процедуру. Конституція України в системі законодавства про адміністративну процедуру.
2. Роль актів Комітету міністрів Ради Європи у врегулюванні адміністративної процедури.
3. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, порядкування оплати, електронні послуги)
4. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання (предмет регулювання, винятки зі сфери дії, тощо). Перспективи змін
5. Реєстр адміністративних послуг
6. Єдиний державний портал адміністративних послуг

Тести

1. Стратегічні завдання для переходу України до трансакційних і трансформаційних послуг:

- a) створення архітектури електронного уряду України;
- b) створення інфраструктури електронного уряду
- c) підключення до єдиної системи електронної взаємодії базових державних реєстрів і кадастрів, порталу електронного уряду, інформаційних систем органів публічного управління, інших організацій і підприємств, які беруть участь у наданні публічних послуг;

d) правильно все вищенаведене.

2. Методи державного управління:

- a. формалізовані методи, які застосовуються у людино-машинних процедурах і дають змогу оптимізувати вирішення управлінських задач;
- b. інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві;

c. способи та засоби визначення й реалізації управлінського впливу з метою досягнення певних управлінських цілей;

d. всі відповіді вірні.

3. Електронний уряд – це:

a) єдина державна інформаційна система збору, накопичення та обробки відомостей про зареєстровані бази персональних даних;

b) джерело інформаційно-аналітичної підтримки процесів прийняття управлінських рішень в системі поточного та стратегічного планування;

c) організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу;

d) єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної, влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання.

4. Реєстр адміністративних послуг – це:

a) частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.

b) єдина комп'ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування;

с) набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями.

5. Основні положення, що регламентують адміністративну процедуру, закріплені в:

1. Законі «Про захист прав споживачів»
2. Конституції України
3. Цивільному кодексі України
4. Кодексі України про адміністративні правопорушення
5. Всі відповіді вірні;
6. Вірна відповідь відсутня.

6. Порядок надання адміністративних послуг у різних сферах публічного адміністрування закріплено у:

1. Законі «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»,
2. Законі «Про карантин рослин»,
3. Законі «Про електронний цифровий підпис»
4. Всі відповіді вірні
7. Регламентує адміністративну процедуру у сфері підприємництва та господарської діяльності:

1. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»,
2. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань»,
3. Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».
4. Всі відповіді вірні.

8. Процедура реєстрації окремих суб'єктів правовідносин регламентується (вибрати вірне):

1. Цивільним процесуальним кодексом України
2. Законом України «Про громадські об'єднання»,
3. Законом України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»,
4. Законом України «Про політичні партії в Україні».
5. Конституцією України

9. Закон України «Про адміністративні послуги» визначає:

1. Загальні правові засади реалізації прав фізичних та юридичних осіб,
2. Правові засади реалізації свобод фізичних та юридичних осіб
3. Загальні правові засади законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг
4. Процедуру надання адміністративних послуг
5. Все перелічене вірно.

10. Підзаконні нормативно-правові акти, що відносяться до законодавства про адміністративну процедуру та деталізують порядок прийняття суб'єктами публічного адміністрування адміністративних актів:

1. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру»,
2. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку видачі свідоцтва про право на зайняття нотаріальною діяльністю»
3. Все перелічене вірно
4. Жодної вірної відповіді.

11. Документи Комітету міністрів Ради Європи, положення яких не є нормами права, але відіграють важливу роль у виробленні уявлень про принципи адміністративної процедури, основні права приватних осіб при здійсненні

адміністративними органами дій, прийнятті рішень, спрямованих на реалізацію прав цих осіб чи виконання ними передбачених законом обов'язків називають:

1. Актами «жорсткого права»,
2. Актами «м'якого права»,
3. Жодною вірною відповіді.

12. Критерії, за якими має оцінюватися якість надання адміністративних послуг:

- 1) результативність; ризиковість; своєчасність; безоплатність; плановість; зручність, відкритість,
- 2) результативність; своєчасність; доступність; зручність, відкритість, ввічливість; професійність,
- 3) інноваційність; безоплатність; своєчасність; цінова доступність, відкритість; професійність.

13. Основні проблеми надання адміністративних послуг

- 1) дерегуляція та адміністративне спрощення;
- 2) впорядкування оплати адміністративних послуг;
- 3) створення інтегрованих офісів – центрів надання адміністративних послуг;
- 4) децентралізація, передача або делегування повноважень органам місцевого самоврядування;
- 5) електронне урядування.
- 6) Все перелічене вірно.

14) Реєстр адміністративних послуг згідно Закону України «Про адміністративні послуги» містить інформацію про:

- 1) перелік адміністративних послуг;
- 2) правові підстави надання адміністративних послуг;
- 3) суб'єкт надання адміністративних послуг;
- 4) розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу
- 5) Все перелічене вірно.

15. Основні функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг визначено забезпечення:

1. Доступу до інформації про адміністративні послуги;
2. Доступу до необхідних документів (формулярів заяв тощо);
3. Можливості електронного звернення по адмінпослуги (в перспективі).
4. Все перелічене вірно
5. Жодною вірною відповіді.

16. На сайті Єдиного державного порталу адміністративних послуг розміщуються

- 1) інформація про суб'єктів надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг ;
- 2) Реєстр адміністративних послуг;
- 3) реквізити нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг;
- 4) електронні форми заяв для отримання адміністративних послуг.
- 5) Все перелічене вірно
- 6) Вірно 2) та 4).

17. Відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Порталі покладено:

1. Кабінетом Міністрів України
2. Мінекономрозвитку
3. Органи місцевого самоврядування.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Конституція України як першоджерело інституту адміністративних послуг.
2. Закон України «Про адміністративні послуги»: загальна характеристика та зміст.
3. Проблеми законодавчого регулювання сфери адміністративних послуг.

4. Перспективи кодифікації національного законодавства про адміністративні послуги.
5. Проаналізуйте нормативно-законодавчу базу України у сфері адміністративних послуг.
6. Охарактеризуйте напрями державної політики у сфері надання адміністративних послуг.
7. Опишіть фази реалізації електронних державних послуг.
8. Наведіть приклади зарубіжного досвіду з класифікації державних послуг.
9. Визначте переваги від реалізації електронних державних послуг.
10. Які відносини урегульовує Закон «Про адміністративні послуги»?
11. На які відносини поширюється Закон «Про адміністративні послуги», крім адміністративних послуг?
12. Як співвідносяться регулювання надання адміністративних послуг та відносини щодо доступу до публічної інформації, а також прийняття рішень на конкурсних засадах?
13. Яка мета запровадження Єдиного державного порталу адміністративних послуг і які можливості закладені у ньому законодавцем?
14. Яку цінність має (може мати) Єдиний державний портал адміністративних послуг для органів місцевого самоврядування?
15. Що у зарубіжному досвіді функціонування інтегрованих веб-ресурсів, присвячених адміністративним послугам, здається доцільним для запозичення?

Теми рефератів

1. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг
2. Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.
3. Тенденції у державній політиці щодо проблематики адміністративних послуг

Тема 3 ПОНЯТТЯ, ОЗНАКИ ТА ВИДИ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПРОЦЕДУРИ

Питання для обговорення і дискусій

1. Публічне адміністрування та адміністративна процедура.
2. Поняття й ознаки адміністративної процедури.
3. Види адміністративної процедури.

Тести

1. Поняття «процедура» означає

1. Певну сукупність дій чи операцій, за допомогою яких реалізується той чи інший процес або етап,
2. Виражає зміст відповідної технології чи діяльності
3. Все перелічене вірно
4. Жодної вірної відповіді.

2. Порядок здійснення виконавчої та розпорядчої діяльності суб'єктів державного управління; адміністративно-юрисдикційний процес, який є самостійним різновидом юридичного процесу.

1. Адміністративний процес;
2. Адміністративний примус;
3. Адміністративна процедура;
4. Адміністративна послуга.

3. Охоплює всю діяльність публічної адміністрації – від реалізації повноважень щодо надання адміністративних послуг до застосування заходів адміністративного примусу

1. Адміністративний процес;

2. Адміністративний примус;
3. Адміністративна процедура;
4. Адміністративна послуга

4. Сукупність процедурних дій, послідовно вчинених адміністративним органом, і прийнятих процедурних рішень з розгляду та вирішення адміністративної справи, що завершується прийняттям і, в необхідних випадках, виконанням прийнятого адміністративного акта:

1. Адміністративний процес;
2. Адміністративна процедура;
3. Адміністративна послуга
4. Адміністративне провадження

5. Визначте вірний порядок головних стадій адміністративного процесу :

1. Контроль виконання та перевірка наслідків управлінської діяльності;
2. Виконання прийнятого рішення за допомогою різноманітних методів та прийомів управління;
3. Розробка й прийняття управлінського рішення, здебільшого у формі акта управління.

6. Термін «адміністративний» у науці тлумачиться як той, що пов'язаний з управлінням, що покликаний служити:

- 1) Так
- 2) Ні

7. Правовідносини, що виникають у сфері публічного адміністрування, характеризуються:

1. Мають управлінський характер, виникають за ініціативою владарюючих суб'єктів, в яких на приватних осіб покладається здебільшого виконання обов'язків.
2. У відносинах з публічною адміністрацією приватні особи реалізують значну частину своїх прав.
3. Все перелічене вірно.

8. Адміністративна процедура - це

1. Структурований, нормативно закріплений порядок прийняття адміністративних актів
2. Укладення адміністративно-правових договорів, спрямований на вирішення конкретних справ у сфері публічного управління.
3. Все перелічене вірно.
4. Жодної вірної відповіді.

9. За суб'єктом, якому належить ініціатива виникнення правовідносин, процедуру поділяють на:

1. Ту, що ініціює приватна особа; ту, що ініціює суб'єкт публічного адміністрування
2. Проста; складна
3. Здійснювані одним суб'єктом публічної адміністрації; здійснювані кількома суб'єктами публічної адміністрації.
4. правонадавальну; правообмежувальну; зобов'язальну
5. Реєстраційна, дозвільна; ліцензійна; контрольно-наглядова; екзаменаційна; експертна; акредитаційна; приватизаційна.

10. За критерієм складності правил, що охоплюються процедурою, процедуру поділяють на:

1. Ту, що ініціює приватна особа; ту, що ініціює суб'єкт публічного адміністрування
2. Проста; складна;
3. Здійснювані одним суб'єктом публічної адміністрації; здійснювані кількома суб'єктами публічної адміністрації
4. правонадавальну; правообмежувальну; зобов'язальну
5. Реєстраційна, дозвільна; ліцензійна; контрольно-наглядова; екзаменаційна; експертна; акредитаційна; приватизаційна.

11. За змістовним наповненням адміністративна процедура може бути:

1. Ту, що ініціює приватна особа; ту, що ініціює суб'єкт публічного адміністрування.
2. Проста; складна
3. Здійснювані одним суб'єктом публічної адміністрації; здійснювані кількома суб'єктами публічної адміністрації.
4. Правонадавальну; правообмежувальну; зобов'язальну
5. Реєстраційна, дозвільна; ліцензійна; контрольно-наглядова; екзаменаційна; експертна; акредитаційна; приватизаційна.

12. За наслідками для приватної особи адміністративну процедуру поділяють на:

1. Ту, що ініціює приватна особа; ту, що ініціює суб'єкт публічного адміністрування.
2. Проста; складна
3. Здійснювані одним суб'єктом публічної адміністрації; здійснювані кількома суб'єктами публічної адміністрації.
4. Правонадавальну; правообмежувальну; зобов'язальну
5. Реєстраційна, дозвільна; ліцензійна; контрольно-наглядова; екзаменаційна; експертна; акредитаційна; приватизаційна.

13. За критерієм кількості суб'єктів публічної адміністрації, що є учасниками процедури, процедура може бути:

1. Ту, що ініціює приватна особа; ту, що ініціює суб'єкт публічного адміністрування.
2. Проста; складна
3. Здійснювані одним суб'єктом публічної адміністрації; здійснювані кількома суб'єктами публічної адміністрації.
4. Правонадавальну; правообмежувальну; зобов'язальну
5. Реєстраційна, дозвільна; ліцензійна; контрольно-наглядова; екзаменаційна; експертна; акредитаційна; приватизаційна.

14. Регламентує проведення документальних (планових або позапланових; виїзних або невиїзних) та фактичних перевірок – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

15. Регулює здійснення обов'язкової державної сертифікації продукції, – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

16. Охоплює складення теоретичного і практичного іспитів у сервісному центрі МВС для отримання посвідчення права на керування транспортними засобами; проведення кваліфікаційного іспиту вищою кваліфікаційною комісією нотаріату тощо – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;

4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

17. За її результатами посвідчується статус особи; підлягають заклади охорони здоров'я, вищі навчальні заклади і спеціальності у вищих навчальних закладах та вищих професійних училищ – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

18. За наслідками для приватної особи є правонадавальною; розповсюджується на певні види господарської діяльності; за результатами здійснюється внесення до єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань запису про право провадження суб'єктом господарювання визначеного ним виду господарської діяльності – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

19. У межах цієї адміністративної процедури засвідчується певний статус приватної особи, або визначається режим поводження із певними предметами, або здійснюється виконання приватною особою обов'язку; ініціюється приватними особами; може бути спрямована як на реалізацію прав приватних осіб, так і на виконання приватними особами передбачених законом обов'язків – це процедура:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

20. Підлягає державне майно регламентоване цим видом адміністративної процедури:

1. Реєстраційна,
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

21. За результатами цієї адміністративної процедури видається акт, яким приватна особа наділяється певним правом – це процедура:

1. Реєстраційна;
2. Дозвільна;
3. Ліцензійна;
4. Контрольно-наглядова;
5. Екзаменаційна;
6. Експертна;
7. Акредитаційна;
8. Приватизаційна.

Практичне завдання

Складить адміністративний акт (акт службового розслідування, акт про вилучення для знищення документів; акт про виявлення адміністративного правопорушення; акт про виявлення дефектів; акт реєстрації місця проживання та інш.). Які правила оформлення та нормативні документи Ви використовували при складанні? Назвіть особливості оформлення тексту акта. Окресліть особливості, характерні ознаки складеного Вами документа. Позначте основні стадії та порядок складання.

Методичні вказівки

Адміністративний акт - це прийняте суб'єктом публічного адміністрування рішення, що має індивідуальний характер, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та виконання обов'язків приватних осіб або задоволення публічного інтересу.

Правові акти публічного адміністрування - це владні, втілені у встановлену форму волевиявлення суб'єктів публічної адміністрації, що безпосередньо впливають на правові норми і відносини з метою їх удосконалення відповідно до публічних інтересів.

При складанні актів публічного адміністрування треба враховувати:

- акти публічного адміністрування визначають форми управлінської діяльності держави.
- акти публічного адміністрування визначають документи, що виходять від компетентних суб'єктів публічної адміністрації.
- акти публічного адміністрування визначають владні дії публічної адміністрації.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Що таке «публічне адміністрування» та «адміністративна процедура»?
2. Яка категорія є ключовою у визначенні адміністративної процедури?
3. Які положення є принциповими для врегулювання правовідносин суб'єктів публічного адміністрування з громадянами та юридичними особами?
4. Назвіть ознаки адміністративної процедури.
5. Які характерні особливості адміністративної процедури?
6. Назовіть види адміністративної процедури, їх основні характеристики
7. Наведіть приклади адміністративних процедур, які спрямовані на задоволення суспільних потреб, що характеризується тим, що становлять інтерес для широкого кола персоніфікованих осіб.
8. Наведіть приклади простої адміністративної процедури та складної.

Теми рефератів

1. Законодавство про адміністративну процедуру
2. Конституція України в системі законодавства про адміністративну процедуру.
3. Роль актів Комітету Міністрів Ради Європи у врегулюванні адміністративної процедури.

4. Адміністративний акт.
5. Адміністративний договір, його ознаки й види.

Тема 4 АДМІНІСТРАТИВНА ПРОЦЕДУРА: ПРИНЦИПИ НАДАННЯ, ОСНОВНІ УЧАСНИКИ, СТАДІЇ ЗДІЙСНЕННЯ

Питання для обговорення і дискусій

1. Поняття та значення принципів адміністративної процедури.
2. Принципи надання адміністративних послуг
3. Учасники адміністративної процедури: визначення, їх повноваження, права й обов'язки
4. Поняття стадії адміністративної процедури.
5. Початок та розгляд адміністративної процедури.

Теми рефератів

1. Вплив актів і постанов Комітету міністрів Ради Європи на формування принципів надання адміністративних послуг
2. Суб'єкт публічного адміністрування як учасник адміністративної процедури.
3. Права й обов'язки приватної особи.
4. Поняття стадії адміністративної процедури.

Тести

1. Підконтрольність і підзвітність; рівність прав і законних інтересів усіх суб'єктів господарювання; гарантування прав та законних інтересів кожного суб'єкта господарювання; об'єктивність та неупередженість; відкритість, прозорість, плановість і системність державного нагляду (контролю) – це:

1. Принципи адміністративної процедури
2. Принципи реєстраційної процедури
3. Принципи контрольно-наглядової процедури
4. Принципи надання адміністративних послуг
5. Принципи соціальних послуг

2. Закріплені головні ідеї (засади), що визначають правила вчинення дій, прийняття рішень, укладення адміністративних договорів, спрямованих на реалізацію приватними особами належних їм прав та обов'язків у сфері публічного адміністрування та задоволення публічного інтересу – це:

1. Принципи адміністративної процедури
2. Принципи реєстраційної процедури
3. Принципи соціальних послуг
4. Принципи контрольно-наглядової процедури
5. Принципи надання адміністративних послуг

3. Верховенство права, у тому числі законність та юридичну визначеність; стабільність; рівність перед законом; відкритість та прозорість; оперативність і своєчасність; доступність інформації про надання адміністративних послуг; захищеність персональних даних; раціональну мінімізацію кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженість і справедливість; доступність і зручність для суб'єктів звернень – це:

1. Принципи адміністративної процедури
2. Принципи соціальних послуг
3. Принципи реєстраційної процедури
4. Принципи контрольно-наглядової процедури
5. Принципи надання адміністративних послуг

4. Законність; об'єктивність, достовірність та повнота; пріоритетність захисту прав, законних інтересів, життя здоров'я людини, навколишнього природного середовища, захисту обмежених ресурсів держави та забезпечення безпеки держави; рівність прав суб'єктів господарювання; відкритість та доступність; мовчазна згода – це:

1. Принципи соціальних послуг
2. Принципи адміністративної процедури
3. Принципи реєстраційної процедури
4. Принципи контрольно-наглядової процедури
5. Принципи надання адміністративних послуг

5. Адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності; соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил – це:

1. Принципи адміністративної процедури
2. Принципи соціальних послуг
3. Принципи реєстраційної процедури
4. Принципи контрольно-наглядової процедури
5. Принципи надання адміністративних послуг

6. Принцип верховенства права в адміністративній процедурі – це:

1. Загальний принцип для всієї публічної адміністрації
2. Належить до числа конституційних і означає пріоритет прав та свобод людини, справедливість і гуманізм у діяльності суб'єктів влади
3. Означає, що публічна влада не тільки творить право, а й обмежена у творенні права
4. Базова засада діяльності суб'єктів публічного адміністрування.
5. Все перелічене вірно
6. Жодної вірної відповіді.

7. Елементи верховенства права (за документами Європейської комісії)

1. Законність, прозорість, підзвітність та демократичний порядок прийняття законів;
2. Правова визначеність;
3. Заборона свавілля;
4. Доступ до правосуддя;
5. Дотримання прав людини;
6. Недискримінація й рівність перед законом.
7. Все перелічене вірно

8. Учасники адміністративної процедури:

1. Соціально-правові одиниці, між якими складаються відносини
2. Особи, які наділені правами й обов'язками при розгляді конкретного питання у сфері публічного адміністрування, спрямованого на прийняття акта, що надає чи підтверджує права приватної особи чи зобов'язує таку особу вчинити певні дії, або на укладення адміністративного договору
3. Індивідуальні чи колективні суб'єкти права, які беруть участь у конкретних правовідносинах, реалізують свої суб'єктивні права та юридичні обов'язки
4. Людина, що виступає як учасник цивільних відносин.

9. Цей принцип адміністративної процедури означає, що при вирішенні адміністративної справи не допускається будь-яка неправомірна заінтересованість адміністративного органу в результатах:

1. Принцип добросовісності
2. Принцип законності

3. Принцип розсудливості
 4. Принцип безсторонності адміністративної процедури
 5. Своєчасність та розумний строк
 6. Принцип доступу до інформації
- 10. Цей принцип адміністративної процедури означає, що обов'язок адміністративного органу під час вирішення адміністративної справи діяти у відповідності до загальновстановлених норм моралі та права, не допускати зловживання владою, не порушувати права та свободи осіб, що беруть участь у справі, прийняти рішення по справі, ураховуючи як загальносуспільні, так й індивідуальні інтереси.**
1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
 2. Принцип добросовісності
 3. Принцип доступу до інформації
 4. Принцип законності
 5. Принцип викладу мотивів
 6. Принцип розсудливості
 7. Своєчасність та розумний строк
- 11. Цей принцип адміністративної процедури означає, що адміністративний акт повинен бути прийнятий своєчасно, тобто до настання обставин, за яких втрачається сенс у його прийнятті**
1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
 2. Принцип добросовісності
 3. Принцип доступу до інформації
 4. Принцип законності
 5. Принцип викладу мотивів
 6. Своєчасність та розумний строк
 7. Принцип розсудливості
- 12. Цей принцип адміністративної процедури означає, що особі за її запитом повинна надаватися інформація. Винятком у питанні доступу до інформації є тільки інформація, яка містить державну або комерційну таємницю та персональні дані про особу.**
1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
 2. Принцип добросовісності
 3. Принцип викладу мотивів
 4. Принцип законності
 5. Принцип доступу до інформації
 6. Своєчасність та розумний строк
 7. Принцип розсудливості
- 13. Цей принцип є складовою верховенства права й означає здійснення публічною адміністрацією всіх повноважень у суворій відповідності до чинної Конституції України, законів та підзаконних актів, відповідно до встановленої у законодавстві процедури.**
1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
 2. Принцип добросовісності
 3. Принцип законності
 4. Принцип доступу до інформації
 5. Принцип допомоги та представництва
 6. Своєчасність та розумний строк
 7. Принцип розсудливості
- 14. Цей принцип адміністративної процедури означає, що адміністративний орган, здійснюючи адміністративне провадження та приймаючи адміністративний акт,**

повинен діяти, керуючись законами логіки, здоровим глуздом та загальноприйнятими нормами моралі

1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
2. Принцип добросовісності
3. Принцип законності
4. Принцип доступу до інформації
5. Своєчасність та розумний строк
6. Принцип розсудливості

15. Цей принцип адміністративної процедури спрямовано на захист прав особи у відносинах з адміністративними органами через зобов'язання адміністрації вказувати на підстави та обставини прийняття рішення.

1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
2. Принцип добросовісності
3. Принцип доступу до інформації
4. Принцип законності
5. Принцип викладу мотивів
6. Своєчасність та розумний строк
7. Принцип викладу мотивів

16. Цей принцип адміністративної процедури охоплює такі елементи, як обов'язок адміністративного органу сприяти особі в реалізації її прав, свобод та законних інтересів, а також її право брати участь в адміністративній процедурі особисто або через представника

1. Принцип безсторонності адміністративної процедури
2. Принцип добросовісності
3. Принцип допомоги та представництва
4. Принцип доступу до інформації
5. Принцип законності
6. Принцип викладу мотивів
7. Принцип розсудливості

17. Президент України належить до широкого кола суб'єктів публічного адміністрування

1. Так
2. Ні

18. Органи місцевого самоврядування належать до суб'єктів, що приймають адміністративні акти та укладають адміністративні договори

1. Так
2. Ні

19. Органами місцевого самоврядування, що приймають адміністративні акти та укладають адміністративні договори є:

1. Підприємства, установи й організації.
2. Ради, їх виконавчі органи, органи самоорганізації населення.
3. Жодної вірної відповіді.

20. До суб'єктів публічного адміністрування, здатних бути учасниками адміністративної процедури, відносяться

1. Підприємства, установи й організації.
2. Ради, їх виконавчі органи, органи самоорганізації населення.
3. Жодної вірної відповіді.

21. Стадії здійснення адміністративної процедури

1. Сукупність передбачених нормативно-правовими актами, послідовно вчинюваних учасниками адміністративної процедури дій, які є відносно відокремленими, обмеженими часом, спрямованими на досягнення певної мети і вирішення відповідних завдань адміністративної справи

2. Відрізняються одна від одної своїми цілями, завданнями, колом учасників та процедурних дій, правовими наслідками

3. Поділ має досить умовний характер
4. Повно і точно відображають цілісну картину процедури як сукупності окремих дій або операцій, що здійснюються
5. Все перелічене вірно.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Конфлікт інтересів в адміністративній процедурі та способи його усунення.
2. Публічне правонаступництво в адміністративній процедурі.
3. Приватні особи як учасники адміністративної процедури.
4. Заявник (запитувач), скаржник і адресат.
5. Адміністративна правосуб'єктність приватної особи.
6. Права й обов'язки приватної особи
7. Представництво інтересів приватної особи.

Тема 5 АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, СУБ'ЄКТИ НАДАННЯ, ОСНОВНІ ОЗНАКИ

Питання для обговорення і дискусій

1. Публічні та інші послуги: поняття, визначення, види.
2. Поняття та основні ознаки адміністративних послуг.
3. Класифікація адміністративних послуг

Тести

1. Державні послуги можуть бути:

- а) простими і складними;
- б) композитними і декомпозитними;
- в) елементарними і біелементарними;
- г) елементарними і композитними;
- д) правильно все вищенаведене.

2. З точки зору підтримки процесу надання та доставки послуги державні послуги можуть бути класифіковані як:

- а) автоматизовані частково;
- б) виконувані вручну;
- в) повністю автоматизовані;
- г) не виконуються зовсім;
- д) правильно все вищенаведене.

3. Адміністративна послуга – це:

- а) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами);
- б) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;
- в) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

4. Елементарна державна послуга – це:

- а) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам;
- б) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою;
- в) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з кількома державними установами;

d) всі відповіді вірні.

5. Вимоги щодо переведення адміністративної послуги в онлайн-формат:

- a) її оптимізація,
- b) перегляд процесів взаємодії між органами влади,
- c) налагодження електронної взаємодії державних реєстрів;
- d) вірно a) і b).
- e) правильно все вищенаведене.

6. Інформаційна послуга – це:

- a) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами);
- b) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;
- c) відповіді a) та b) вірні;
- d) здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб.
- e) дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами;
- f) відповіді d) та e) вірні.

7. Персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина

- a) позитивно вплине на споживання послуг;
- b) допоможе краще пристосувати публічні послуги для потреб індивідуальних користувачів;
- c) передбачає дентифікація та сегментація користувачьких баз даних
- d) правильно все вищенаведене.

8. Інтранет – це:

- a) всесвітня система сполучених комп'ютерних мереж, що базуються на комплекті Інтернет-протоколів;
- b) мережа мереж, складається з мільйонів локальних і глобальних приватних, публічних, академічних, ділових і урядових мереж, пов'язаних між собою з використанням різноманітних дротових, оптичних і бездротових технологій.
- c) внутрішня корпоративна мережа, що використовує стандарти, технології і програмне забезпечення Інтернету;
- d) це велика, розгалужена (розподілена) мережа, що включає комп'ютерні вузли, розміщені у світі.

9. Муніципальна (комунальна) послуга – це:

- a) публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень;
- b) послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою;
- c) послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.
- d) нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

10. Послуга – це:

- a) дія, результат якої споживається в процесі її виконання.
- b) будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.
- c) особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства;
- d) всі відповіді вірні.

11. Послуги, що надаються державними та муніципальними установами та іншими організаціями, в яких розміщується муніципальне завдання (замовлення),

підлягають включенню до реєстру державних або муніципальних послуг і надаються:

1. В електронній формі
2. В письмовій формі.

12. Назвіть 3 основних принципа надання державних і муніципальних послуг:

1. Відкритість діяльності органів, що надають державні послуги, і органів, що надають муніципальні послуги,
2. Правомірність надання державних і муніципальних послуг органами
3. Заявний порядок звернення за наданням державних і муніципальних послуг;
4. Доступність звернення за наданням державних і муніципальних послуг та надання державних і муніципальних послуг
5. Правомірність стягування з заявників державного мита за надання державних і муніципальних послуг, плати
6. Можливість отримання державних і муніципальних послуг в електронній формі

13. Видами державних послуг є:

1. Всі відповіді вірні
2. Державні послуги, що надаються конкретному користувачу
3. Державні послуги, що надаються невизначеному колу осіб.

Теми рефератів

1. Система ідентифікації населення.
2. Забезпечення якості адміністративних послуг: шляхи та умови.
3. Запровадження стандартів надання адміністративних послуг.
4. Класифікація адміністративних послуг.

Ситуаційна задача

Впровадження електронного врядування та електронної демократії на рівні ОТГ (об'єднана територіальна громада)

Виконати наступні завдання:

1. Визначити цілі впровадження е-врядування на місцевому рівні.
2. *Аналіз поточного стану та планові засоби місцевого е-врядування та е-демократії.*
3. **Інструменти електронного врядування; створення концепції розвитку ІТ, програми інформатизації ОТГ.**
4. **Раціональні інвестиції в ІТ.**
5. **Підготовка персоналу місцевих органів влади.**
6. **Електронна пошта. Створення офіційної електронної скриньки: поради, заборони.**
7. **Представництво ОТГ в Інтернет. Офіційний веб-сайт: створення, функції, зв'язок з соціальними мережами.**
8. **Системи комунікацій, телефонний та відеоконференцзв'язок: тестування програмного забезпечення ІТ відділу ОДА, аналіз існуючих безкоштовних програм для ведення проектів та контролю витрат часу.**
9. **Автоматизація центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП): напрямки автоматизації, підготовча робота для ефективного впровадження автоматизованих систем, переваги системи автоматизації ЦНАП для ОТГ.**
10. **Електронні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування.**
11. **Використовувати: Повний перелік всіх послуг в «Урядовому порталі» www.kmu.gov.ua/ua/services та Єдиний державний портал адміністративних послуг www.my.gov.ua.**
12. **Електронний документообіг: характерні ознаки, передумови для впровадження.**

13. **Організація процесу формування способів електронної взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) на рівні ОТГ.**

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Що таке «адміністративні послуги»?
2. Які основні ознаки адміністративних послуг?
3. Що таке публічні послуги?
4. Яка різниця між державними та муніципальними послугами?
5. Що таке «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги»?
6. Що таке «неадміністративні послуги», «муніципальні послуги»?
7. Поняття «адміністративна послуга»: наукові підходи до вивчення зазначеної правової категорії.
8. Співвідношення понять адміністративна і публічна послуга.
9. Характерні ознаки адміністративних послуг.
10. Які є критерії класифікації адміністративних послуг?
11. Які ключові ознаки адміністративної послуги?
12. Які адміністративні послуги належать до базових?
13. Що таке інтегрований офіс надання адміністративних послуг?
14. Які є основні рекомендації для інтегрованих офісів надання адміністративних послуг?
15. Чи тотожними є поняття державних та адміністративних послуг?

Практичне завдання

Підготувати доповіді за темами:

1. Реєстрація місця проживання / перебування фізичних осіб
2. Державна реєстрація фізичних осіб-підприємців
3. Оформлення та видача паспорта громадянина України
4. Видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон
5. Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень
6. Державна реєстрація актів цивільного стану через цнап
7. Надання адміністративних послуг із земельних питань

Відповіді надати в вигляді презентації.

Тема 6 СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Питання для обговорення і дискусій

1. Сутність поняття «електронна послуга»
2. Класифікація електронних послуг
3. Фази регламентів надання послуг в електронному форматі
4. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів
5. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг
6. Критерії оцінки електронних адміністративних послуг в Європейському Союзі

Тести

1. Основними завданнями з надання електронних послуг не є:

- a) забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- b) ефективна оцінка структури витрат ресурсів;
- c) організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;

- d) оптимізація витрат на оплату праці;
- e) забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів удержавних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

2. З якого року в Україні розпочато впровадження окремих електронних адміністративних послуг:

- a) 2012;
- b) 2015;
- c) 2000;
- d) 2010;
- e) 2005.

3. Потенційними перевагами та економією від реалізації електронних державних послуг є:

- a) збільшення витрат на придбання комп'ютерної техніки;
- b) збільшення годин навчання та перепідготовки кадрів;
- в) *зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів;*
- г) збільшення випадків повторного надання державних послуг;
- д) правильно все вищенаведене.

4. Перешкодами на шляху впровадження державних електронних послуг є:

- a) відсутність юридичної бази для роботи з інформацією в електронній формі;
- b) висока ціна, складність реалізації індивідуальних трансакційних послуг та регламентів;
- в) висока ціна, недостатня кількість кваліфікованих працівників;
- г) недостатній рівень заробітної плати державних службовців, який впливає на мотивацію для оволодіння комп'ютерною технікою;
- д) правильно все вищенаведене.

5. Суттєвою перевагою як для державних установ, так і для споживачів електронних послуг є:

- a) процес надання послуг населенню забезпечується одним службовцем;
- b) наявність труднощів інтеграції систем надання послуг;
- c) інформація, яка описує державні послуги, може бути стандартизована,
- d) інформація, яка описує державні послуги, не може бути стандартизована.

6. Складова електронного врядування G2C («уряд–громадяни») – це:

- a. сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами;
- b. сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;
- c. сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

7. Складова електронного врядування G2G («уряд–уряд») – це:

- a) сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами.
- b) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;
- c) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

8. Складова електронного врядування G2B («уряд–бізнес») – це:

- а) сектор електронної взаємодії між органами влади для організації роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами.
- б) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу;
- с) сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади.

9. Інформаційно-пошукова система (ІПС) – це

- а) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.
- б) модель процесів обміну інформацією;
- с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

10. Інформаційно-аналітична система (ІАС) –

- а) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.
- б) модель процесів обміну інформацією;
- с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

11. Комуникативна система –

- а) модель процесів обміну інформацією;
- б) суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.
- с) сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

12. Електронний документ – це:

- а) формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.
- б) сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів
- с) документ, у якому спосіб фіксації інформації забезпечує її обробку комп'ютером і передавання засобами зв'язку, а також її відтворення для сприйняття людиною.

13. Соціальні мережі – це

- а) пристрої для роботи з інформацією;
- б) система зв'язку між двома чи більше комп'ютерами;
- с) це система зв'язку через кабельне чи бездротове середовище, самі комп'ютери різного функціонального призначення і мережеве обладнання;
- д) об'єднання однорідних об'єктів, яке приносить правила поведінки всередині і ззовні мережі, вимагає правил використання одиниць мережі та всієї мережі;
- е) інструмент мережевої взаємодії, що швидко розвивається, а також канал, використовуючи який влада може прислухатися до громадян і безпосередньо спілкуватися з ними.

14. Поставити етапи реалізації реформи надання та розвитку електронних послуг в порядку їх реалізації:

- а) широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг;
- б) забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя;
- с) реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання даних питань на законодавчому рівні.

15. Основні напрями комплексних заходів реалізації реформи надання та розвитку електронних послуг:

- оптимізація порядків надання адміністративних послуг;
- визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг;
- формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг;
- підвищення готовності фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.
- правильно все вищенаведене.

Теми рефератів

- Державна політика в сфері надання державних електронних послуг населенню
- Типи електронних державних послуг.
- Система взаємодії державних органів регіону в процесі надання електронних державних послуг.
- Створення електронних державних послуг.
- Трансформація звичайних держпослуг в електронні.
- Значення і переваги електронних держпослуг.

Практичне завдання 1 Проаналізувати основні очікування та наслідки (як позитивні, такі негативні) від впровадження електронних послуг заповнити таблиці та зробити загальні висновки:

Таблиця 6.1 Очікування

	Соціальна сфера	Політична сфера	Технологічна сфера	Економічна сфера
Очікування				

Таблиця 6.2 Наслідки

	Соціальна сфера	Політична сфера	Технологічна сфера	Економічна сфера
Наслідки				

Оформити результати виконання завдання у вигляді презентації

Практичне завдання 2. Якість адміністративної послуги визначається за сукупністю характеристик (табл.6.3). Завдання виконується за варіантами.

- Визначити інтегральний показник якості адміністративних послуг за критеріями з урахуванням вагомості (табл. 6.3) за вихідними даними (табл. 6.4). Результати занести в табл. 6.5.
- Побудувати профілі загальної якості по кожній з наданих послуг.
- Зробити висновки за результатами розрахунків та їх аналізу.

Таблиця 6.3 Якість адміністративних послуг за критеріями

Критерій	Зміст	Вагомість, коефіцієнт
Результативність	Задоволення потреби користувача в послугі	0,16
Своєчасність	Надання послуги у встановлений законом строк	0,13

Доступність	Фактична можливість користувача звернутися за послугою	0,13
Зручність	Врахування інтересів та потреб користувача у процесі організації надання послуг	0,12
Відкритість	Безперешкодне надання необхідної для отримання послуги інформації, яка розміщується на стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах	0,1
Повага до особи	Ввічливе (шанобливе) ставлення до користувача послуги	0,12
Професійність	Належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу	0,14
Прозорість	Онлайн інформування суб'єкта звернення про стан надання адміністративної послуги.	0,1

Таблиця 6.4 Вихідні дані: оцінка характеристик якості послуг, бали

Критерій	Варіанти														
	1			2			3			4			5		
	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3
Результативність	7	9	6	7	7	9	7	5	9	9	6	7	5	7	6
Своєчасність	6	5	6	6	9	5	6	6	5	5	6	6	5	7	6
Доступність	8	7	7	8	8	7	7	8	7	7	7	8	9	8	7
Зручність	5	8	8	7	9	8	5	4	8	8	8	6	8	7	8
Відкритість	7	5	6	7	7	5	6	7	4	5	6	7	5	7	6
Повага до особи	8	7	8	9	7	7	5	9	8	7	5	9	8	9	6
Професійність	9	8	6	9	7	8	6	9	8	8	6	9	7	9	6
Прозорість	7	5	5	7	3	7	5	7	3	5	5	4	5	7	4

Примітка: П1 – послуга перша, вихідні дані; П2 – послуга друга, вихідні дані;
П3 – послуга третя, вихідні дані

Таблиця 6.5 Результати розрахунків

Критерій	Зважені бали		
	Послуга 1	Послуга 2	Послуга 3
Результативність			
Своєчасність			
Доступність			
Зручність			
Відкритість			
Повага до особи			
Професійність			
Прозорість			
Інтегральний показник			

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Розкрийте сутність електронних послуг.
2. Що таке електронна послуга та електронна адміністративна послуга?
3. Які послуги належать до електронних?
4. Які завдання запровадження електронних адміністративних послуг?
5. Які сервіси мають бути доступними для користувачів при запровадженні електронних адміністративних послуг?
6. Які основні функції має виконувати Єдиний державний портал адміністративних послуг?
7. Перспективні напрями розвитку електронних послуг

8. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах
9. Основні етапи реалізації реформ
10. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг
11. На кого покладено відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Єдиному державному порталі адміністративних послуг?
12. Чи функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг у промисловій експлуатації?

Змістовий модуль 2 ЗАСАДНИЧІ АСПЕКТИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Тема 7 АДМІНІСТРАТИВНА ПРОЦЕДУРА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Питання для обговорення і дискусій

1. Сутність процесу надання адміністративних послуг
2. Правові засади надання адміністративних послуг.
3. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг
4. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади
5. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг
6. Процедура надання адміністративних послуг.

Тести

1. Адміністративні послуги надаються у межах нормативно встановленої процедури (чим це пояснюється?):

1. Так
2. Ні

2. Собівартість адміністративної послуги

1. Це за загальним правилом сума фактично понесених підприємством витрат на придбання, виготовлення чи реалізацію певного активу
2. Виражені в грошовій формі витрати адміністративного органу, безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги
3. Виражені в грошовій формі поточні витрати на виробництво та реалізацію продукції (робіт, послуг)
4. Грошовий вираз вартості продукції.

3. Ціна за надання конкретної адміністративної послуги в залежності від того чи ця послуга надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи бізнесом має бути:

1. Різною
2. Єдиною
3. Жодної вірної відповіді
4. Вірно 1,2 .

5. До складу собівартості адміністративної послуги входять:

1. Прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи
2. Прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи; інші прямі витрати; непрямі витрати.
3. Прямі витрати; непрямі витрати

6. Адміністративні послуги надаються суб'єктами у зв'язку з реалізацією покладених на них владних повноважень

1. Так
2. Ні

7. Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг

1. Безпосередньо
2. Через центри надання адміністративних послуг
3. Жодної вірної відповіді
4. Вірно 1,2 .

8. Органи місцевого самоврядування надають адміністративні послуги як у межах делегованих державою повноважень, так і в межах власних повноважень, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»

1. Так
2. Ні

9. Деретуляція адміністративних послуг припускає:

1. Проведення ґрунтового аналізу оптимальності процесів надання адміністративних послуг,
2. Усунення зайвих ланок,
3. Вивчення та застосування кращих закордонних практик,
4. Якісна регламентація адміністративних послуг для подальшої автоматизації,
5. Долучення до кола надавачів послуг бізнесу, але на умовах єдиної ціни
6. Все перелічене вірно.

10. Рішення (адміністративний акт) може оформлятися у вигляді:

1. Ліцензія на вид господарської діяльності
2. Внесення відповідного запису у єдиний державний реєстр
3. Жодної вірної відповіді
4. Вірно 1,2

11. До основних правових актів регламентації діяльності з надання адміністративних послуг в Україні слід віднести

1. Конституцію України,
2. Закон України «Про адміністративні послуги»
3. Міжнародні угоди, що стосуються принципів взаємовідносин суб'єктів публічної адміністрації з приватними особами
4. Все перелічене вірно.

12. До інформаційної картки, що затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожену послугу, вноситься інформація:

1. Про суб'єкта надання послуги, перелік документів, розмір та порядок внесення плати, строк надання, результат надання, можливі способи отримання відповіді (результату), акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги

2. Про порядок надання адміністративної послуги.

13. Технологічна картка, що затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожену послугу, містить інформацію:

1. Про суб'єкта надання послуги, перелік документів, розмір та порядок внесення плати, строк надання, результат надання, можливі способи отримання відповіді (результату), акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги

2. Про порядок надання адміністративної послуги.

14. Впровадження доктрини адміністративних послуг, яка є ідеологічною основою адміністративної реформи, припускає наступне:

1. Сучасна держава керує суспільством;
2. Громадяни є не прохачами у відносинах з органами публічної влади, а споживачами державних послуг;
3. Сучасна держава не керує суспільством, а надає йому послуги;

- 4. Вірно 1,2;
- 5. Вірно 2,3

15. Україна, прагнучи долучитися до європейської культури урядування, не може ігнорувати магістральний напрям адміністративного реформування країн європейської спільноти, світового досвіду у цій сфері

- 1. Так
- 2. Ні

16. Застосування нових інформаційних технологій у сфері управління не змінює систему управління цим суспільством, а також і саме суспільство:

- 1. Так
- 2. Ні

17. Що дає стандартизація інформації, яка описує державні послуги

- 1. Це суттєва перевага для споживачів державних послуг, т.як отримується зручний механізм орієнтуватися та здійснювати онлайн-навігацію;
- 2. Це суттєва перевага для державних установ,
- 3. Спрощується процес розробки державних інформаційних систем та управління державними інформаційними потоками;
- 4. Прискорюється процедура надання послуг
- 5. Все перелічене вірно

18. Яким чином передбачається надання адміністративних послуг згідно законодавства (вибрати вірно):

- 1) безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 2) через центри надання адміністративних послуг;
- 3) в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

19. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, затверджується

- 1. Президентом України
- 2. Кабінетом Міністрів України
- 3. Органами місцевого самоврядування
- 4. Міністерство освіти та науки України

20. При невизначеному граничному терміні надання адміністративної послуги цей строк не може перевищувати ... календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги

- 1) 10;
- 2) 35;
- 3) 30;
- 4) 60;
- 5) 365.

21) Адміністративна послуга вважається наданою з моменту(вибрати вірно):

- 1. Підготовки до видачі суб'єкту звернення
- 2. Отримання послуги суб'єктом звернення особисто
- 3. Направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення.

22. Оплата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься за весь комплекс дій, необхідних для отримання адміністративної послуги:

- 1. Поділяється на частини
- 2. Одноразово
- 3. Все перелічене вірно.

Теми рефератів

- 1. Основні проблеми отримання адміністративних послуг
- 2. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг
- 3. Електронні платіжні системи. Електронний розрахунок як спосіб оплати електронних державних послуг.
- 4. Потенціал систем електронних розрахунків.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Які типові результати надання адміністративних послуг?
2. Хто надає адміністративні послуги?
3. Особливості нормативної, правової основи надання державних послуг в окремих сферах.
4. Учасники та архітектура системи надання послуг населенню.
5. Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг.
6. Які проблеми найбільше турбують громадян при отриманні адміністративних послуг?
7. У чому суть такої проблеми, як предметна (компетенційна) та територіальна розпорошеність суб'єктів надання адміністративних послуг?
8. Які наслідки має коридорно-кабінетна система прийому суб'єктів звернення?
9. Політика єдиних вимог до створення регіональної системи надання державних електронних послуг.
10. Які основні канали інформування та консультування повинні використовувати суб'єкти надання адміністративних послуг?
11. Які вимоги встановлені законодавцем щодо надання інформації суб'єктам звернення?

Тема 8 МОДУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ ТА РЕГЛАМЕНТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Питання для обговорення і дискусій

1. Класифікація процесів та регламентів надання послуг
2. Типізація сервісів здійснення послуги
3. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутість, складові, вимоги до якості

Тести

1. **Модель – це:**
 - а) структурні одиниці, що забезпечують контакти установи з громадянами, бізнес-структурами та іншими установами;
 - б) результатом управлінської діяльності суб'єкта управління завжди є управлінські рішення і дії.
 - в) спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище;
 - г) жодної вірної відповіді.
2. **Технологія моделювання – це:**
 - а) сукупність знань, відомостей про послідовність окремих виробничих операцій у процесі виробництва чого-небудь
 - б) метод дослідження різних явищ і процесів, вироблення варіантів управлінських рішень розробляє і вдосконалює способи та інструменти виробництва.
 - в) метод дослідження явищ і процесів, що ґрунтується на заміні конкретного об'єкта досліджень (оригіналу) іншим, подібним до нього
 - г) це сукупність прийомів, застосовуваних у якому-небудь справі, майстерності, мистецтві;
 - д) сукупність цілеспрямованих дій користувача з побудови і використання комп'ютерної моделі для розв'язання поставленої задачі.
3. **Сценарій – це:**
 - 1) тенденції, які характеризують ситуацію в даний момент;
 - 2) сукупність бажаних цілей розвитку;
 - 3) комплекс заходів, що впливають на розвиток ситуації;

4) система параметрів (факторів), що спостерігаються та ілюструють перебіг процесів

5) всі відповіді вірні.

4. Моделювання – це:

а) повний опис даних і засобів їх подання кінцевим користувачам.
 б) спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище ;
 в) інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві;

г) метод пізнання і розв'язання задач на різноманітних об'єктах, що полягає в побудові й дослідження моделей цих об'єктів

5. Загальні функціональні вимоги, що стосуються електронних процесів та регламентів надання послуг, передбачають таке:

а) процес повинен давати можливість здійснити фіксацію різних етапів онлайн-транзакцій;

б) інформація про статус процесу та етапах його виконання має бути доступною для всіх осіб (ролей), які залучені в цей процес;

в) державна послуга має бути доступною через Інтернет;

г) має бути адекватною та зрозумілою відповідність між послугами (зовнішній погляд з боку споживача – громадянина або бізнесу) та процесами (внутрішній погляд установи);

д) правильно все вищенаведене.

6. Електронні процеси й електронний адміністративний регламент з точки зору споживача мають задовольняти таким вимогам:

а) надійність, зручність у використанні;

б) наявність концепції навігації;

в) наявність мінімально можливих технічних аспектів;

г) функціональність;

д) правильно все вищенаведене.

7. Інструментами для процесу розробки функціональних вимог є:

а) загальний опис послуги; опис кожної діяльності (активності);

б) варіанти використання і діаграми варіантів використання в нотатції UML для ідентифікації всіх учасників процесу надання та отримання послуги;

в) UML-діаграма діяльності; UML-діаграма класів;

г) мапування (установлення відповідності) елементів даних, які потрібні для надання послуги, з каталогом стандартних державних послуг;

д) правильно все вищенаведене.

8. Загальноприйняті методики моделювання державних процесів забезпечують як мінімум:

а) у сукупності архітектура державних функцій (адміністративних регламентів) та архітектура інформаційних технологій складають основу архітектури електронного уряду, яка робить інформаційні технології однією з основ всієї сучасної програми модернізації держави;

б) проектування різних державних спеціалізованих прикладних систем в єдиному стилі та манері, що забезпечить можливість багатократного використання накопиченого досвіду та використання елементів систем;

в) прийняття на державному рівні методики моделювання державних процесів, які покривають таку сферу, як систематичний, стандартизований опис процесів у рамках електронного уряду в цілому і окремих складових цих процесів;

г) єдину мову опису державних процесів, функцій та регламентів, зрозумілу як аналітикам, фахівцям у галузі державного управління, так і фахівцям у сфері ІТ;

д) правильно все вищенаведене.

9. Оптимізаційна модель – це:

- a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.
- d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

10. Обчислювальна модель – це:

- a) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- b) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.
- d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

11. Предметна модель – це:

- a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- c) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.
- d) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.

12. Нормативна модель – це:

- a) модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.
- b) математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.
- c) модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.
- d) модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

13. Ланцюг появи певного адміністративного регламенту складається з наступних етапів:

- a) затвердження бюджету, визначення типу та обсягу державних послуг, розробка регламенту;
- b) визначення типу та обсягу державних послуг, затвердження бюджету, проведення процесу державних закупівель;
- c) урахування економічних можливостей держави для запровадження державних електронних послуг, визначення типу та обсягу державних послуг, внесення пропозицій до державного бюджету;
- d) формулювання політичних цілей та завдань, визначення типу та обсягу державних послуг, розробка регламенту;
- e) правильно все вищенаведене.

14. Каталог стандартних державних даних включає в себе такі словники:

- a) загальний словник для опису державних послуг; спеціалізований словник для опису державних послуг;
- b) словник для опису життєвих епізодів та бізнес-ситуацій;
- c) словник опису повідомлень;

- г) словник опису метаданих;
- д) правильно все вищенаведене.

15. Багатократно використовуваними шаблонами є:

- а) процедура перевірки адреси; відправка підтвердження про одержання документа;
- б) процедура перевірки виконання службового доручення; оцінка виконання послуги;
- в) аутентифікація заголовка; ідентифікація всіх конфліктуючих сторін;
- г) аутентифікація цифрового підпису; ідентифікація людини на основі наданих нею свідоцтв;
- д) правильно все вищенаведене.

16. Класами інформаційних об'єктів у загальній інформаційній моделі державних послуг є:

- а) правило; суб'єкт; ідентифікатор;
- б) свідоцтво; сервісна взаємодія; результат;
- в) послуга; свідоцтво; результат;
- г) сервісна взаємодія; суб'єкт; ідентифікатор; місцеположення;
- д) правильно все вищенаведене.

17. Сервер –це:

- 1) програма, яка надає деякі послуги іншим програмам (клієнтам); зв'язок між клієнтом і сервером здійснюється через передавання повідомлень (частіше по мережі) та використовує протокол для кодування запитів клієнта і відповідей сервера;
- 2) комп'ютер, який надає послуги іншим комп'ютерам, підключеним до нього через мережу
- 3) всі відповіді вірні.
- 4) жодної вірної відповіді;

18. Рівні інформації – це:

- а) синтаксичний рівень пов'язується із сигналом,
- б) семантичний – з повідомленням,
- в) прагматичний – з отримувачем інформації та її змістом
- д) всі відповіді вірні.

19. Кодування – це:

- а) операція перетворення знаків однієї знакової системи в знаки іншої знакової системи.
- б) спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище
- в) документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів;
- д) інформаційні ресурси вебвузла.

20. Алгоритм – це:

- а) чіткий опис послідовності дій (або правил їх виконання), що забезпечують рішення поставленого завдання за кінцеве число кроків;
- б) набір інструкцій, що описують порядок дій
- в) інформація, подана у вигляді, придатному для її автоматичного опрацювання засобами інформаційних технологій.
- д) письмове звернення, надіслане з використанням інтернету, електронних засобів зв'язку;
- е) відповіді а) та б) вірні;
- ф) відповіді д) та е) вірні.

Теми рефератів

1. Формування і розвиток системи центрів громадського доступу до електронних державних послуг

2. Цілі, завдання та функції центрів громадського доступу до електронних послуг.
3. Нормативно-правове регулювання центрів громадського доступу до електронних держпослуг.

Ситуаційна задача

Провести системний аналіз процедури проведення відкритих торгів, побудувати мережевий графік і визначити його параметри: ранні та пізні терміни звершення подій, резерви часу подій і робіт, кількість та довжину шляхів, критичний шлях, резерви часу шляхів. Критичний шлях виділити. Зробити висновки.

Таблиця 7.1 Проведення процедури відкритих торгів

Найменування робіт	Тривалість в днях за варіантами									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Розміщення тендерним комітетом на веб-порталі публічних закупівель «Prozorro» оголошення про закупівлю	2	3	2	4	3	2	1	3	2	2
2. Підготовка тендерної документації, встановлення кваліфікаційних критеріїв	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4
3. Аналіз наявності належної матеріально-технічної бази	4	2	3	5	2	3	4	2	3	5
4. Аналіз наявності працівників відповідної кваліфікації	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3
5. Аналіз документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного договору	4	3	5	3	4	4	3	5	3	3
6. Представлення в електронній формі наявності обладнання та матеріально-технічної бази	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2
7. Представлення в електронній формі наявності працівників відповідної кваліфікації	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2
8. Представлення в електронній формі наявності документально підтвердженого досвіду виконання аналогічного договору	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2
9. Опрацювання та надання тендерної документації	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2
10. Прийом тендерної пропозиції: ціни, учасники аукціону	2	3	3	4	3	2	2	3	1	3
11. Проведення електронного аукціону	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
12. Розгляд замовником результатів аукціону	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2
13. Визначення переможця, укладення договору	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1
14. Публікація звіту про завершення процедури на веб-порталі	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1

Методичні вказівки до вирішення задачі

Раннім терміном звершення події є момент можливого його звершення в результаті своєчасного виконання всіх попередніх йому робіт :

$$T_{pj} = \max (T_{pi} + t_{ij})$$

де T_{pi} – ранній термін звершення i -ї події, днів ;

t_{ij} – тривалість роботи , що з'єднує i і j події, з яких i є попереднім, j - наступним, днів.

Пізнім терміном звершення i -ї події називається найпізніший момент можливого його звершення, при якому не порушується загальний термін виконання всього

комплексу. Для завершальної події його пізній термін звершення дорівнює його раннього терміну .

$$T_{pj} = \min (T_{nj} - t_{ij}),$$

де T_{nj} - пізній термін звершення j -тої події, днів.

При розрахунку пізніх термінів подій обчислення виконуються від завершального події в напрямку від j до i події (зворотний напрямок нормальному ходу виконання комплексу робіт).

Резерв часу події:

$$R_i = T_{pi} - T_{ri}$$

Повний резерв часу робіт – це час, на який можна збільшити тривалість даної роботи, не змінюючи при цьому тривалості критичного шляху:

$$R_{ni-j} = T_{nj} - T_{pi} - t_{ij},$$

де t_{ij} - тривалість даної роботи.

Вільний резерв часу робіт - це час, на який можна збільшити тривалість даної роботи, не змінюючи при цьому риніх термінів початку наступних робіт:

$$R_{vil.i-j} = T_{pj} - T_{pi} - t_{ij}$$

Критичний шлях – максимальний по тривалості від вихідної події до завершальної. Характерною особливістю подій та робіт критичного шляху є факт відсутності резервів.

Резерв часу шляху:

$$R_{Li} = T_{L_{кр}} - T_{Li},$$

де $T_{L_{кр}}$ - довжина критичного шляху;

T_{Li} - довжина будь-якого іншого повного шляху.

Коефіцієнт напруженості робіт:

$$K_{напр} = \frac{T_{Li} - T_{L_{кр}}}{T_{L_{кр}} - T_{L_{кр}}},$$

де $T_{L_{кр}}''$ - сума тривалостей робіт даного шляху, що збігаються з критичним шляхом.

Зробити висновки за результатами розрахунків та їх аналізу.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Моделі процесів та інтегрована платформа електронного уряду
2. Класифікація процесів та регламентів надання послуг
3. Сутність електронного адміністративного регламенту.
4. Фази регламентів надання державних послуг.
5. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів.
6. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
7. Типізація сервісів здійснення послуги
8. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”

9. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості
10. Основні принципи і напрями розвитку центрів громадського доступу до електронних послуг.
11. Розміщення центрів громадського доступу. Структура системи центрів громадського доступу.
12. Вимоги до персоналу центру громадського доступу до електронних послуг.
13. Робота з персоналом і користувачами.
14. Заходи щодо розвитку системи центрів громадського доступу.
15. Створення апаратно-програмних комплексів системи центрів громадського доступу.
16. Результати діяльності центрів громадського доступу до електронних послуг.
17. Розкрийте сутність електронного адміністративного регламенту.
18. Сформулюйте основні підходи до проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.
19. Розкрийте сутність фаз регламентів надання державних послуг.
20. Опишіть архітектуру середовища реалізації державних послуг.

Тема 9 ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП) ЯК СПОСІБ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

Питання для обговорення і дискусій

1. Суть ЦНАП - інтегрований офіс
2. Загальна структура ЦНАП. Розподіл на фронт-офіс та бек-офіс
3. Модель ЦНАП
4. Територіальні підрозділи ЦНАП
5. Юридичний статус ЦНАП
6. Компетенція ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП

Тести

1. **Концепція ЦНАП передбачає можливість**
 1. Громадянину отримати будь-яку послугу або максимум послуг
 2. Створення єдиного місця прийому громадян та суб'єктів господарювання щодо усіх або більшості необхідних їм адміністративних послуг
 3. Обслуговування громадян.
2. **ЦНАП – це**
 1. Приміщення та працівники, що здійснюють прийом суб'єктів звернень
 2. Постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або районної державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг
 3. Єдине місце (приміщення), де можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги у комфортних умовах
 4. Це установи, у яких різні групи осіб можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах. Створюються місцевими радами та місцевими державними адміністраціями і обслуговують фізичних та юридичних осіб.
 5. Все перелічене вірно.
3. **Переваги (позитивні сторони) ЦНАП:**
 1. Територіальна доступність
 2. Відкрите приміщення для обслуговування,
 3. Умови для осіб з обмеженими можливостями та осіб з дітьми,

4. Розширені години роботи
5. Електронне регулювання черги,
6. Супутні послуги тощо
7. Все перелічене вірно.

4. Частина ЦНАП, у якій відбувається контакт суб'єктів звернення з працівниками органу влади; є ЦНАПом для споживачів послуг

1. Фронт-офіс
2. Бек-офіс
3. Всі відповіді вірні
4. Жодної вірної відповіді

5. Закрита для відвідувачів частину адміністрації; складається з тематичних (фахових) структурних підрозділів / органів з опрацювання справ по суті

1. Фронт-офіс
2. Бек-офіс
3. Всі відповіді вірні
4. Жодної вірної відповіді

6. Через центри надання адміністративних послуг надаються послуги:

1. З державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
2. З державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб ;
3. З реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб;
4. З видачі паспортів громадян України;
5. З видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон;
6. З реєстрації декларації про початок будівельних робіт, реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації, інші;
7. З видачі витягу з державного земельного кадастру та інш.
8. Все перелічене вірно.

7. Концептуальні підходи до визначення порядку роботи ЦНАП:

1. Ієрархічний, гнучкий
2. Традиційний, мережевий
3. Універсальний та спеціалізований.
4. Поверхневий та глибинний

8. Модель ЦНАП із універсальною компетенцією працівників передбачає:

1. Можливість отримання заяв споживачів будь-ким із персоналу у порядку черговості
2. Структурування відділу прийому споживачів в окремих «віконцях» за групами питань, об'єднаних за галузевим або відомчим принципом
3. Жодної вірної відповіді

9. Модель ЦНАП із спеціалізованою компетенцією працівників передбачає:

1. Можливість отримання заяв споживачів будь-ким із персоналу у порядку черговості
2. Структурування відділу прийому споживачів в окремих «віконцях» за групами питань, об'єднаних за галузевим або відомчим принципом
3. Жодної вірної відповіді.

10. Згідно Закону «Про адміністративні послуги» не доцільно утворення територіальних підрозділів ЦНАП.

1. Так
2. Ні

11. Горизонтальні зв'язки між усіма ЦНАП у місті передбачають:

1. Забезпечити можливість мешканцям міста отримувати послуги у будь-якому ЦНАП міста чи його підрозділі без прив'язки до місця проживання. Бажано: переліки послуг у всіх ЦНАП міста були однаковими
2. Відносини підпорядкування в силу положень Закону; підпорядкованість головному офісу (ЦНАП) і його керівництву

3. Жодної вірної відповіді

12. Вертикальні зв'язки передбачають:

1. Забезпечити можливість мешканцям міста отримувати послуги у будь-якому ЦНАП міста чи його підрозділі без прив'язки до місця проживання. Бажано: переліки послуг у всіх ЦНАП міста були однаковими
2. Відносини підпорядкування в силу положень Закону; підпорядкованість головному офісу (ЦНАП) і його керівництву
3. Жодної вірної відповіді

13. Чи можливе утворення ЦНАП при обласній державній адміністрації, при відомчих ЦНАП (при окремих центральних органах виконавчої влади, їх територіальних органах та підрозділах)

1. Так
2. Ні

14. Утворення ЦНАП при міських радах міст районного підпорядкування та селищних радах є

1. необов'язковим
2. обов'язковим
3. суперечить закону

15. ЦНАП юридично може мати статуси (вибрати вірне):

1. Постійно діючий робочий орган
2. Тимчасово чинний
3. Структурний підрозділ

16. Статус постійно діючого робочого органу передбачає

1. Формування із числа працівників різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у тому числі залучення до складу такого органу працівників різних суб'єктів надання адміністративних послуг;
2. Така одиниця є окремим утворенням з власним штатним розписом та власним персоналом;
3. Відсутня вірна відповідь.

17. Статус структурного підрозділу передбачає

1. Формування із числа працівників різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у тому числі залучення до складу такого органу працівників різних суб'єктів надання адміністративних послуг;
2. Така одиниця є окремим утворенням з власним штатним розписом та власним персоналом;
3. Відсутня вірна відповідь.

Теми рефератів

1. Суть та статус центру надання адміністративних послуг
2. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП
3. Практичні рекомендації щодо формування переліку адміністративних послуг для ЦНАП
4. Положення про центр надання адміністративних послуг
5. Документообіг ЦНАП та програмно-технічне забезпечення
6. Персонал ЦНАП
7. Моніторинг та оцінка діяльності ЦНАП.

Творче завдання 1

Виконати наступні завдання:

1. Визначити цілі організації ЦНАП.
2. Аналіз поточного стану та планові засоби
3. Окреслити типові проблеми ЦНАП та запропонуйте шляхи їх вирішення

4. Які практичні рекомендації щодо формування Переліку адміністративних послуг для ЦНАП Ви можете запропонувати?
5. Охарактеризуйте інформаційне забезпечення ЦНАП та організацію його діяльності
6. Які Ваші пропозиції щодо зворотнього зв'язку зі споживачами послуг
7. Надайте свої пропозиції щодо оцінки діяльності ЦНАП.

Творче завдання 2

Виконайте завдання:

1. Окресліть кращі практики організації ЦНАП в Україні.
2. Який досвід організації, на Ваш погляд, може бути використаний в нашій області; в населеному пункті, де Ви проживаєте?
3. З якими проблемами можуть стикнутися місцеві органи публічного управління та адміністрування?
4. Які Ваші пропозиції до вирішення цих проблем?

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Характеристика стадій процедури надання адміністративних послуг.
2. Суб'єкти надання адміністративної послуги та їх повноваження щодо надання адміністративної послуги.
3. Центри надання адміністративних послуг: особливості правового статусу.
4. Що таке «фронт-офіс» та «бек-офіс»?
5. Які основні функції ЦНАП за українським законодавством?
6. Чи можуть працівники ЦНАП (адміністратори) безпосередньо надавати адміністративні послуги?
7. Які переваги та недоліки спеціалізації та універсалізації адміністраторів?
8. Чи допустима спеціалізація адміністраторів на окремій групі послуг відповідно до чинного законодавства?
9. Що таке територіальні підрозділи ЦНАП?
10. У яких випадках доцільно утворювати територіальні підрозділи ЦНАП?
11. Які правила доцільно врахувати при створенні територіальних підрозділів ЦНАП?
12. На яких адміністративно-територіальних рівнях є обов'язковим утворення ЦНАП?
13. Який юридичний статус може мати ЦНАП?
14. Хто приймає рішення про утворення ЦНАП?
15. Що таке «паралельний прийом» і чому його доцільно заборонити?
16. Які основні недоліки у роботі багатьох ЦНАП та як їх усунути?

Тема 10 ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА. СИСТЕМА ОРГАНІВ ВЛАДИ, ЩО ВІДПОВІДАЮТЬ ЗА ІНФОРМАЦІЙНУ БЕЗПЕКУ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ

Питання для обговорення і дискусій

1. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації
2. Об'єкти інформаційної безпеки
3. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки
4. Технічний захист інформації

5. Стратегія національної безпеки

Теми рефератів

1. Забезпечення надійності та безпеки при наданні послуг в електронній формі.
2. Нормативна, правова та методична база забезпечення захисту інформації в сфері надання електронних послуг населенню.
3. Основи захисту інформації в комп'ютерах, локальних мережах і засобах зв'язку.
4. Електронні інформаційні ресурси і конфіденційність інформації.
5. Захист інформації в комп'ютерах, локальних мережах і засобах зв'язку.

Тести

1. **Який принцип не відноситься до основних принципів забезпечення інформаційної безпеки:**
 - a) Принцип законності і правової забезпеченості
 - b) Принцип балансу інтересів особистості, суспільства, держави.
 - c) Принцип колегіальності;
 - d) Принцип економічної ефективності;
 - e) Принцип мобільності інформаційної безпеки.
2. **Заходи стратегії національної безпеки:**
 - a) Розробка та впровадження національних стандартів і технічних регламентів;
 - b) Забезпечення підготовки фахівців
 - c) Стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій
 - d) Забезпечення ліцензування підприємницької діяльності
 - e) Створення національної системи кібербезпеки
 - f) Захист інформаційно-телекомунікаційних систем
 - g) правильно все вищенаведене.
3. **Не є об'єктом інформаційної безпеки**
 - a. Суспільство;
 - b. Інформаційні ресурси;
 - c. Робоче місце;
 - d. Інформаційні технології;
 - e. Особа;
 - f. Держава;
 - g. Жодної правильної відповіді
4. **Загрози інформаційній безпеці:**
 - a) неякісна недостовірні інформація;
 - b) економія часу обробки інформації;
 - c) неправомірне використання програмних засобів;
 - d) дезінформація;
 - e) порушення функціонування комп'ютерів та мереж.
5. **Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації включає наступне:**
 - a) конфіденційність;
 - b) використання інформації;
 - c) державна політика інформаційної безпеки України;
 - d) комплексна система захисту інформації;
 - e) порушення цілісності інформації в системі;
 - f) доступ до інформації в системі;
 - g) захист інформації в системі;
 - h) правильно все вищенаведене.
6. **Державна політика інформаційної безпеки України – це**

- a) дії по задоволенню інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави;
- b) дії, внаслідок яких інформація в системі зникає;
- c) результат дій, внаслідок яких інформація в системі стає відомою чи доступною фізичним та/або юридичним особам, що не мають права доступу до неї;
- d) діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів.

7. Доктрина інформаційної безпеки України

- a) дає основу діяльності органів державної влади, інститутів громадянського суспільства у забезпеченні інформаційної безпеки України, з формування та реалізації державної інформаційної політики;
- b) набір пов'язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;
- c) концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта;
- d) концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

8. Стратегія національної безпеки визначає наступні заходи забезпечення інформаційної безпеки:

- a) стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій та виробництва конкурентоспроможного національного інформаційного продукту, зокрема, сучасних засобів і систем захисту інформаційних ресурсів;
- b) захист інформаційно-телекомунікаційних систем, що функціонують в інтересах управління державою, забезпечують потреби оборони та безпеки держави, кредитно-банківської та інших сфер економіки, систем управління об'єктами критичної інфраструктури;
- c) розробку та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій, гармонізованих із відповідними стандартами ЄС, у тому числі згідно з вимогами конвенції про кіберзлочинність;
- d) створення національної системи кібербезпеки.
- e) все перелічене вірно.

9. Технічний захист інформації – це:

- a) це діяльність, спрямована на забезпечення інженерно-технічними заходами порядку доступу, цілісності та доступності інформації з обмеженим доступом,
- b) це діяльність, спрямована на забезпечення цілісності та доступності відкритої інформації, важливої для особи, суспільства і держави;
- c) складова частина забезпечення інформаційної безпеки України;
- d) все перелічене вірно.

10. Основними функціями організаційних структур системи технічного захисту інформації (ТЗІ) є:

- a) формування та забезпечення реалізації державної політики щодо створення та впровадження вітчизняних засобів забезпечення ТЗІ;
- b) оцінка стану ТЗІ в державі, визначення пріоритетних напрямів його розвитку;
- c) організація контролю за ефективністю ТЗІ на об'єктах, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту;
- d) розвиток правових засад удосконалення системи ТЗІ;

- е) організація фундаментальних і прикладних науково-дослідних робіт та розробок у сфері ТЗІ;
- ф) ресурсне забезпечення життєдіяльності складових організаційних структур системи ТЗІ;
- г) правильно все вищенаведене.

11. Діяльність, спрямована на запобігання несанкціонованим діям щодо інформації в системі

- 1. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 2. Знищення інформації в системі
- 3. Захист інформації в системі
- 4. Обробка інформації в системі
- 5. Використання інформації
- 6. Одержання інформації

12. Дії, внаслідок яких інформація в системі зникає

- 1. Знищення інформації в системі
- 2. Одержання інформації
- 3. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 4. Обробка інформації в системі

13. Дії, що проводяться з порушенням порядку доступу до цієї інформації, установленого відповідно до законодавства

- 1. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 2. Обробка інформації в системі знищення інформації в системі
- 3. Знищення інформації в системі
- 4. Захист інформації в системі
- 5. Одержання інформації

14. Виконання однієї або кількох операцій, зокрема: збирання, введення, записування, перетворення, зчитування, зберігання, знищення, реєстрації, приймання, отримання, передавання, які здійснюються в системі за допомогою технічних і програмних засобів

- 1. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 2. Використання інформації знищення інформації в системі
- 3. Захист інформації в системі
- 4. Обробка інформації в системі
- 5. Одержання інформації

15. Набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошеної інформації громадянами, юридичними особами або державою

- 1. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 2. Знищення інформації в системі
- 3. Захист інформації в системі
- 4. Обробка інформації в системі
- 5. Одержання інформації

16. Задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави

- 1. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі
- 2. Знищення інформації в системі
- 3. Захист інформації в системі
- 4. Обробка інформації в системі
- 5. Одержання інформації
- 6. Використання інформації

17. Дії, внаслідок яких унеможливується доступ до інформації в системі

- 1. Ідентифікація
- 2. Зберігання інформації

3. Блокування інформації в системі
4. Конфіденційність
5. Аутентифікація
6. Порушення цілісності інформації в системі

18. Несанкціоновані дії щодо інформації в системі, внаслідок яких змінюється її вміст

1. Конфіденційність
2. Ідентифікація блокування інформації в системі
3. Порушення цілісності інформації в системі
4. Зберігання інформації
5. Аутентифікація

19. Забезпечення належного стану інформації та її матеріальних носіїв

1. Зберігання інформації
2. Блокування інформації в системі
3. Порушення цілісності інформації в системі
4. Аутентифікація
5. Ідентифікація

20. Процедура розпізнавання користувача в системі як правило за допомогою наперед визначеного імені або іншої апріорної інформації про нього, яка сприймається системою

1. Конфіденційність
2. Зберігання інформації
3. Блокування інформації в системі
4. Порушення цілісності інформації в системі
5. Ідентифікація

21. Властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого ознайомлення

1. Конфіденційність
2. Зберігання інформації
3. Блокування інформації в системі
4. Аутентифікація
5. Порушення цілісності інформації в системі
6. Ідентифікація

22. Процедура встановлення належності користувачеві пред'явленого ним ідентифікатора

1. Ідентифікація
2. Зберігання інформації
3. Блокування інформації в системі
4. Конфіденційність
5. Аутентифікація
6. Порушення цілісності інформації в системі

23. Державна політика інформаційної безпеки України- це:

1. Організаційна, регулятивна і контрольна сфера суспільства, в межах якої здійснюється соціальна діяльність, спрямована головним чином на досягнення, утримання й реалізацію влади індивідами й соціальними групами задля здійснення власних запитів і потреб;

2. Діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів;

3. Прагнення до участі у владі або до здійснення впливу на розподіл влади;

4. Вид діяльності по задоволенню довготривалих поточних інтересів соціальних груп;

5. Тривала серія більш або менш відповідальних дій та їх узгодження з метою прийняття конкретного рішення.

24. Комплекс технічного захисту інформації (вибрати вірне):

- а) Сукупність заходів та засобів, призначених для реалізації технічного захисту інформації в інформаційній системі або на об'єкті;
- б) Сукупність заходів та засобів, призначених для реалізації технічного захисту інформації в інформаційній системі або на об'єкті інформаційної діяльності
- в) Цілеспрямованою діяльністю власників інформації, спрямованою на виключення чи суттєве обмеження можливостей витоку, нав'язування, блокування або знищення інформації, що підлягає захисту
- г) Вжиття комплексу заходів, спрямованих на своєчасне перекриття всіх можливих каналів витоку інформації
- д) Урегулюванні порядку реєстрації баз, банків даних у частині визначення права власності на ці ресурси й порядку обліку їх у складі майна суб'єктів господарювання.
- е) Все перелічене вірно.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

- 1. Електронні інформаційні ресурси, ймовірні канали втрати.
- 2. Джерела конфіденційної інформації та можливості її втрати.
- 3. Аналітична робота забезпечення інформаційної безпеки при наданні електронних послуг.
- 4. Джерела конфіденційної інформації та канали її втрати.

Тема 11. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Питання для обговорення і дискусій

- 1. Офіси для громадян у ФРН
- 2. Відділи обслуговування мешканців у Польщі
- 3. Надання адміністративних послуг у Канаді

Практичне завдання

Зробіть порівняльний аналіз досвіду надання адміністративних електронних послуг США, Естонії, Казахстану (Франція, Південна Корея, Великобританії, Об'єднані Арабські Емірати) за такими складовими:

- 1. Нормативно-правове забезпечення;
- 2. Інфраструктура;
- 3. Безпека;
- 4. Надання електронних послуг та ступінь їх зрілості;
- 5. Реєстр територіальних громад;
- 6. Взаємодія;
- 7. Система е-документообігу.
- 8. Офіційний сайт міста (портал) та його наповнення.
- 9. Підтримка громадських ініціатив;
- 10. Участь громадян.
- 11. Портал відкритих даних.
- 12. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Проаналізуйте проблеми, з якими вони зіштовхнулися, а також шляхи їх розв'язання. Визначте, досвід якої з країн може бути застосований в Україні.

Теми рефератів

1. Міжнародне регулювання надання адміністративних послуг населенню.
2. Досвід країн – членів Європейського Союзу щодо надання адміністративних електронних послуг.
3. Досвід Канади щодо впровадження електронних державних послуг.
4. Досвід США щодо впровадження електронних державних послуг.
5. Досвід азійських країн щодо впровадження електронних державних послуг.

Тести

- 1. У списку базових державних послуг для громадян у країнах Європейської співдружності є:**
 - а) соціальна допомога;
 - б) подання заяв на подорож закордон;
 - в) видача персональних документів;
 - г) працевлаштування;
 - д) правильно все вищенаведене.
- 2. У списку базових державних послуг для бізнесу в країнах Європейської співдружності є:**
 - а) реєстрація договорів на продаж товарів;
 - б) реєстрація нового суб'єкта підприємницької діяльності;
 - в) митне декларування;
 - г) декларація про наміри;
 - д) правильно все вищенаведене.
- 3. У світовій практиці для надання публічних послуг використовуються такі канали або їх комбінації:**
 - а) особистий прийом громадян;
 - б) телефонний (голосовий) сервіс та callцентри;
 - в) вебпортал;
 - г) електронна пошта;
 - д) SMS і інші сервіси обміну повідомленнями;
 - е) мобільний портал (мобільний сайт);
 - ж) мобільний додаток;
 - з) соціальні мережі;
 - и) державні кіоски;
 - й) посередники на основі державноприватного партнерства.
 - к) правильно все вищенаведене.
- 4. Поставити ступені моделі розвитку онлайн-послуг в порядку їх реалізації (за Методологією ООН):**
 - а) виникнення трансформаційних послуг,
 - б) виникнення транзакційних послуг,
 - в) виникнення інтерактивних послуг,
 - г) виникнення інформаційних послуг.
- 5. Найбільш високий соціально-економічний ефект від використання мобільних технологій очікується (пояснити чому):**
 - а) в країнах, що розвиваються;
 - б) високорозвинені країни;
 - в) в містах;
 - г) в сільській місцевості;
 - д) вірно а) і б).
 - е) вірно а) і в).
 - ж) вірно в) і г).
 - з) вірно г) і д).

- h) вірно а) і d).
- 6. Найбільш просунуті країни в поєднанні та інтеграції каналів надання послуг (помітити вірні відповіді):**
- a) Великобританія,
 - b) Данія,
 - c) Білорусь,
 - d) Нідерланди,
 - e) Австралія,
 - f) Іспанія,
 - g) Турція,
 - h) Сполучені Штати Америки.
- 7. Зарубіжний досвід свідчить, що успішному запровадженню електронних послуг сприяють:**
- a) політична воля перших осіб держави;
 - b) належна законодавча підтримка;
 - c) упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
 - d) забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг;
 - e) ефективна взаємодія держави та ІТ-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг;
 - f) правильно все вищенаведене.
- 8. Основні перспективні напрями розвитку системи електронних послуг за дослідженнями ООН:**
- a) поєднання та інтеграція каналів надання послуг.
 - b) персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина.
 - c) використання мобільних технологій
 - d) використання соціальних медіа
 - e) правильно все вищенаведене.

Питання для самоконтролю теоретичної підготовки

1. Які канали надання публічних послуг існують?
2. Які підходи до створення порталів публічних послуг існують у світі?
3. Засади і форм відносин між владою і громадянами в зарубіжних країнах.
4. Зарубіжний досвід організації та правового забезпечення надання публічних послуг громадянам та оцінки якості надання таких послуг.
5. Система оцінювання роботи урядових органів щодо надання публічних послуг.
6. Запровадження методів діяльності приватного сектору в процесі надання адміністративних послуг.
7. Які є етапи формування електронного уряду за методологією ООН?
8. За якими напрямами може йти розвиток послуг електронного уряду?
9. Що дає використання соціальних медіа для розвитку послуг електронного уряду?
10. Для чого треба підвищувати рівень довіри до електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС?

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Концепція розвитку сервісної держави, системи надання адміністративних послуг.
2. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій.
3. Переваги перетворень у діяльності державних і урядових структур та запровадження можливостей інформаційних технологій.
4. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття.
5. Система законодавства про адміністративну процедуру.
6. Конституція України в системі законодавства про адміністративну процедуру.
7. Роль актів Комітету Міністрів Ради Європи у врегулюванні адміністративної процедури.
8. Тенденції у державній політиці щодо проблематики адміністративних послуг.
9. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, порядкування оплати, електронні послуги).
10. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання.
11. Перспективи змін Реєстр адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг
12. Публічне адміністрування та адміністративна процедура.
13. Поняття й ознаки адміністративної процедури.
14. Види адміністративної процедури.
15. Поняття та значення принципів адміністративної процедури.
16. Принципи надання адміністративних послуг.
17. Учасники адміністративної процедури: визначення, їх повноваження, права й обов'язки.
18. Поняття про стадії здійснення адміністративної процедури. Початок та розгляд адміністративної процедури.
19. Публічні послуги: поняття, визначення, види.
20. Поняття та основні ознаки адміністративних послуг.
21. Класифікація адміністративних послуг
22. Сутність поняття «електронна послуга»
23. Класифікація електронних послуг.
24. Фази регламентів надання послуг в електронному форматі.

25. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів
26. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг.
27. Критерії оцінки електронних адміністративних послуг в Європейському Союзі.
28. Сутність процесу надання адміністративних послуг.
29. Правові засади надання адміністративних послуг.
30. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг.
31. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади.
32. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг.
33. Процедура надання адміністративних послуг.
34. Класифікація процесів та регламентів надання послуг.
35. Типізація сервісів здійснення послуги.
36. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутність, складові, вимоги до якості.
37. Суть ЦНАП - інтегрований офіс. Загальна структура ЦНАП.
38. Розподіл на фронт-офіс та бек-офіс. Модель ЦНАП.
39. Територіальні підрозділи ЦНАП.
40. Юридичний статус ЦНАП. Компетенція ЦНАП.
41. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.
42. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації.
43. Об'єкти інформаційної безпеки.
44. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки.
45. Технічний захист інформації.
46. Стратегія національної безпеки
47. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ

Адміністративна послуга – публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов’язане з реалізацією владних повноважень.

Адміністративна процедура — це структурований, нормативно закріплений порядок прийняття адміністративних актів або укладення адміністративно-правових договорів, спрямований на вирішення конкретних справ у сфері публічного управління.

Алгоритм – чіткий опис послідовності дій (або правил їх виконання), що забезпечують рішення поставленого завдання за кінцеве число кроків.

Архітектура (лат. architectura, від грец. arcitekton – будівничий) – концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв’язок компонентів складного об’єкта; архітектура інформаційної системи характеризує її загальну логічну організацію, програмно-апаратне забезпечення, описує методи кодування і визначає інтерфейс користувача із системою.

Архітектура Інтранет – концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

Архітектура “клієнт-сервер” – концепція побудови комп’ютерної мережі, компонентами якої є сервер, клієнтські місця і мережева інфраструктура, причому сервер виконує функції сервера баз даних або сервера застосувань.

Архітектура “файл-сервер” – концепція побудови комп’ютерної мережі, яка передбачає наявність трьох основних компонентів: файлового сервера, файлового клієнта та елементів локальної мережі для зв’язку між ними; оброблення даних в архітектурі “файл-сервер” здійснюється на комп’ютері-клієнті.

Аутентифікація – процедура, що виконується у разі підключення клієнта (людини або програми) до системи, коли клієнт за допомогою пароля засвідчує, що він є саме той, за кого себе видає.

База даних – іменована сукупність даних, що відображає стан об’єктів та їх відношень у визначеній предметній області.

Бек-офіс – структурні одиниці, що виконують ключові функції державних установ; відноситься до внутрішньої діяльності ОМС, які підтримують основні процеси та які є недоступними або невидимими для громадськості.

Бюджет участі (громадський бюджет) - механізм взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, спрямований на залучення громадян до участі в бюджетному процесі, зокрема шляхом прямої демократії, через визначення пріоритетів бюджетних витрат чи подання проектів, об'єднання в проектні команди, голосування за такі проекти, здійснення контролю за їх реалізацією;

Веб-... – префікс у поняттях, який означає належність до Всесвітньої павутини (World Wide Web, WWW) або до корпоративної мережі обміну даними, що організована за принципом Всесвітньої павутини.

Веб-вузол – набір пов'язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів; веб-вузол може представляти собою набір документів в електронному вигляді, онлайн-службу.

Веб-оглядач (веб-браузер) – програма, що використовується для навігації і перегляду різних інтернет-ресурсів;

веб-оглядач читає HTML-документ і форматує його для представлення користувачу; найбільш поширеними веб-оглядачами є Microsoft Internet Explorer (близько 90% користувачів), Netscape Navigator, Opera.

Веб-сервер – програмне застосування, що забезпечує роботу одного або кількох веб-вузлів.

Веб-сторінка – HTML-документ, що доступний у мережі Інтернет.

Видобування даних (data mining) – спосіб аналізу інформації в базі даних з метою відшукування аномалій і тенденцій без з'ясування значеннєвого змісту записів.

Відкритий ключ – ключ користувача комп'ютерної мережі для декодування отриманих повідомлень.

Дані – інформація, подана у вигляді, придатному для її автоматичного опрацювання засобами інформаційних технологій.

Державна послуга – нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

Державне управління –організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу.

Державно-управлінський процес – взаємодія у часі й просторі суб'єкта та об'єкта державного управління.

Дескриптивна модель – модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; дескриптивні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

Електронна демократія - форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень;

Електронна петиція - колективне звернення в електронній формі у вигляді тексту скарги (протесту) та/або пропозиції, на яку адресат (суб'єкт владних повноважень) публічно оголошує про свою позицію щодо згоди чи незгоди по суті петиції, інформує про

аргументи у разі незгоди та організовує спільну з авторами та їх прихильниками роботу з розроблення та втілення плану реалізації петиції у разі згоди;

Електронне звернення - письмове звернення, надіслане з використанням інтернету, електронних засобів зв'язку;

Електронні консультації - форма публічних консультацій, що передбачає, зокрема, оприлюднення проектів актів органів державної влади або питань, що потребують вирішення, для отримання пропозицій та зауважень;

Електронний документ – документ, у якому спосіб фіксації інформації забезпечує її обробку комп'ютером і передавання засобами зв'язку, а також її відтворення для сприйняття людиною.

Електронний документообіг – інформаційна технологія, яка забезпечує автоматизацію документообігу засобами комп'ютерної техніки та зв'язку.

Електронний цифровий підпис – значення, яке обчислюється по тексту повідомлення за допомогою секретного ключа відправника і перевіряється відкритим ключем, що відповідає секретному ключу відправника; засвідчує, що документ виходить від тієї особи, чий цифровий підпис прикладений, а також відсутність з моменту підписання змін у документі, що передається в цифровому вигляді.

Елементарна державна послуга – послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою (наприклад видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

Знакова (інформаційна) модель – модель, що представляє об'єкти і процеси у формі малюнків, схем, креслень, текстів, таблиць, формул, рівнянь, графіків, тощо.

Знакова система – формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.

Індексування – процедура визначення пошукового образу, що полягає у семантичному аналізі основного змісту документа та перекладі його на інформаційно-пошукову мову.

Інструменти електронної демократії - засоби для забезпечення формування та реалізації державної політики, розвитку самоврядування шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах;

Інтегрована інформаційно-аналітична система органів державної влади та органів місцевого самоврядування – державна інфраструктура для забезпечення узгодження інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування і підвищення ефективності державного управління.

Інтранет – внутрішня корпоративна мережа, що використовує стандарти, технології і програмне забезпечення Інтернету; Інтранет може бути ізольований від зовнішніх користувачів або функціонувати як автономна мережа, яка не має доступу ззовні.

Інформатизація – сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства; в основу цих процесів покладено створення, розвиток і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані з використанням сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційна модель – сукупність трьох типів моделей об'єкта – математичної, обчислювальної і моделі даних, які містять основну інформацію про те, що і яким методом необхідно обробляти для отримання остаточного результату.

Інформаційна послуга – дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами.

Інформаційна система “Електронний уряд” – система збирання, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві за вимогою згідно з визначеними

критеріями інформаційних ресурсів для забезпечення надання послуг державних органів усіх гілок влади бізнесу іншим органам влади та всім категоріям громадян інформаційно-телекомунікаційними засобами та інформування громадян про роботу державних органів.

Інформаційна система (ІС) – взаємозалежна сукупність засобів, методів і персоналу, що використовуються для збирання, збереження, обробки та надання інформації в інтересах досягнення поставленої мети; програмно-технічна та організаційна система надання інформаційних послуг з використанням інформаційних технологій.

Інформаційна технологія (ІТ) – цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування.

Інформаційний портал – “єдина точка входу” в Інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією, на якому зібрані й подані в систематизованому і зручному вигляді якомога більше релевантних інформаційних ресурсів або гіперпосилань.

Інформаційний продукт (продукція) – документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів.

Інформаційний простір управління (ІПУ) – узагальнений фазовий простір, координатами якого є певні сфери компетентності інформаційних суб’єктів.

Інформаційний ресурс – сукупність документів, що містяться в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо).

Інформаційні мережі – мережі, що засновані на передових електронних технологіях, глобальні комп’ютерні (Інтернет), космічні і телекомунікаційні канали зв’язку, обміну, виробництва і поширення інформації, організовані системно-мережевим способом між країнами (урядами), регіонами, великими міжнародними корпораціями, середніми і дрібними підприємствами, окремими абонентами (людьми). Сьогодні на засадах інформаційних мереж формується нове глобальне інформаційно-комунікаційне середовище життя, спілкування і виробництва – інфосфера.

Інформаційні послуга – здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб.

Інформаційно-аналітична система (ІАС) – суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.

Інформаційно-пошукова мова (ІПМ) – формальна мова для складання пошукового розпорядження.

Інформаційно-пошукова система (ІПС) – сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

Інформація (від лат. informatio – ознайомлення, роз’яснення, уявлення, поняття):

- 1) повідомлення про стан справ; відомості про що-небудь, які передаються людьми;
- 2) невизначеність, що зменшується, знімається у результаті отримання повідомлень;
- 3) повідомлення, яке нерозривно пов’язане з управлінням, сигнали у єдності синтаксичних, семантичних і прагматичних характеристик;
- 4) відображення розмаїтості у будь-яких об’єктах і процесах (неживої та живої природи).

Класифікація об’єктів – процедура угруповання на якісному рівні, спрямована на виділення однорідних властивостей об’єктів класифікації; у випадку інформації як об’єкта класифікації виділені класи називають інформаційними об’єктами.

Клієнт – користувач, комп’ютер або програма, яка запитує послуги, ресурси, дані або обробку в іншій програмі або комп’ютера.

Клієнтська частина – частина застосування, що забезпечує інтерфейс з користувачем і обробку даних для серверної частини в клієнт-серверних системах.

Кодування – операція перетворення знаків однієї знакової системи в знаки іншої знакової системи.

Композитна державна послуга – сукупність елементарних послуг (наприклад надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі).

Комунікативна система – модель процесів обміну інформацією; її компонентами є: джерело (відправник) повідомлення; канал з шумом, по якому передається повідомлення; знак (носій повідомлення); приймач (отримувач) повідомлення; інтерпретація повідомлення у приймача; контекст повідомлення; реакція адресата на повідомлення; спостерігач ззовні – метаспостерігач.

Комунікативний контур – комунікативна система з урахуванням зворотного зв'язку (від отримувача до відправника), завдяки якому вона може оцінювати результати сприйняття інформації і, значить, управляти ним.

Комунікативний ланцюг – зв'язок між суб'єктами в комунікативній системі.

Комунікація (від лат. communico – спілкуюсь з кимось) – обмін інформацією, який здійснюється у рамках комунікативної системи.

Контекст (від лат. contextus – тісний зв'язок, з'єднання) –

- 1) уривок тексту із закінченою думкою, який дає змогу точно визначити смисл окремого слова або виразу, що входять до цього лінгвістичного оточення;
- 2) понятійне оточення, у якому здійснюється інтерпретація повідомлення.

Контент (англ. content – зміст) – інформаційні ресурси вебвузла.

Користувачі державних послуг – громадяни, суб'єкти господарювання та державні службовці (внутрішні та зовнішні для конкретної державної установи).

Користувачі інформаційних послуг – громадяни, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, організації різної форми власності, суспільні об'єднання, що мають рівні права на доступ до інформаційних ресурсів і не зобов'язані обґрунтовувати перед власниками цих ресурсів необхідність отримання інформації, яку вони запитують; виняток становить інформація з обмеженим доступом.

Корпоративна інформаційна система – інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві (в корпорації) і надає інформацію для прийняття управлінських рішень; у ній реалізована управлінська ідеологія, яка об'єднує бізнес-стратегію підприємства і прогресивні інформаційні технології.

Критерій (від грец. krithrion – засіб судження) – 1) мірило для визначення, оцінки предмета, явища; 2) ознака, взята за основу класифікації; 3) у задачах прийняття рішень – показник привабливості (або непривабливості) альтернатив.

Метадані – повний опис даних і засобів їх подання кінцевим користувачам.

Методи державного управління – способи та засоби визначення й реалізації управлінського впливу з метою досягнення певних управлінських цілей.

Методи підтримки прийняття рішень – формалізовані методи, які застосовуються у людино-машинних процедурах і дають змогу оптимізувати вирішення управлінських задач.

Моделювання – метод пізнання і розв'язання задач на різноманітних об'єктах, що полягає в побудові й дослідження моделей цих об'єктів.

Модель (від лат. modulus – міра, зразок) – спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище.

Муніципальна (комунальна) послуга – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

Національна інформаційна інфраструктура – сукупність обчислювальної та комунікаційної техніки, телекомунікаційних мереж, баз і банків даних та знань, інформаційних технологій, систем інформаційно-аналітичних центрів різного рівня,

виробництва технічних засобів, а також системи науково-дослідницьких установ і системи підготовки висококваліфікованих фахівців.

Неструктуровані проблеми – проблеми, для яких визначені лише важливі ресурси, якісні ознаки та характеристики, а кількісні залежності між ними не відомі; розв'язання таких проблем передбачає застосування неформалізованих процедур, які використовують інформацію з високим рівнем невизначеності.

Нормативна модель – модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

Об'єкт державного управління – елемент системи державного управління, безпосередньо пов'язаний з відтворенням матеріальних і духовних продуктів і соціальних умов життєдіяльності людей; відповідно до основних сфер життєдіяльності суспільства об'єкти управління розподіляються на видові групи: економічні, соціальні, духовні, політичні тощо.

Обчислювальна модель – математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.

Онлайнова (мережева) служба – послуга, яка надається в режимі реального часу через мережу передачі даних.

Онлайнний ресурс – ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними; у вигляді онлайнних ресурсів може бути представлена оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.

Оптимізаційна модель – модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.

Організаційні аспекти – аспекти, у площині яких розглядаються питання прийняття рішень; вони включають: аспект діяльності (активності); ресурсний аспект; аспект організації роботи.

Парадигма (від грец. *paradeigma* – приклад, зразок) – у філософії, соціології: вихідна концептуальна схема, модель постановки проблем та їх розв'язання, методів дослідження, що панують протягом певного історичного періоду в науковому співтоваристві; зміна наукової парадигми являє собою наукову революцію.

Повідомлення – комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.

Підзвітність громадянину – наявність правил, норм і механізму для відкритого доступу громадянам щодо діяльності суб'єктів владних повноважень;

Поінформованість – стан суб'єкта комунікативного ланцюга, пов'язаний з прагматичним рівнем інформації, який визначає ступінь готовності отримувача усвідомлювати інформацію, передбачаючи для цього: знання предмета, термінології та, як правило, цілей і мотивації відправника інформації.

Послуга – будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

Публічна послуга – це послуга, що надається публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів.

Портал – веб-вузол, призначений для надання інтегрованої інформації; надає “єдину точку доступу” до всіх необхідних ресурсів, містить посилання на інші веб-вузли, зміст яких відповідає інтересам користувачів порталу.

Пошуковий образ – виражений у термінах інформаційнопошукової мови основний зміст документа, який підлягає зберіганню в інформаційно-пошуковій системі.

Предметна модель – модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об'єкта.

Проект інформатизації – комплекс взаємопов'язаних заходів, як правило, інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів і мають на меті

створення заздалегідь визначених інформаційних і телекомунікаційних ресурсів, які відповідають певним технічним умовам і показникам якості.

Протокол – набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями (найчастіше, обмін даними між ними).

Процесдержавного управління – цілеспрямована діяльність суб'єктів публічної влади, що пов'язана з реалізацією ними державно-владних повноважень і регламентована юридичними нормами.

Реєстр адміністративних послуг – єдина комп'ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування.

Ризик – у задачах прийняття рішення можливість прийняття не найкращого рішення у конкретній ситуації; управлінський ризик є наслідком невизначеності задачі; показник ризику характеризує не збитки, а навпаки – ефект, який не був реалізований, або користь, якою не скористалися.

Рівні інформації – рівні, які можна спостерігати в процесах комунікації: синтаксичний, семантичний та прагматичний; синтаксичний рівень пов'язується із сигналом, семантичний – з повідомленням, а прагматичний – з отримувачем інформації та її змістом.

Рівні управління – рівні розподілу основних задач управління та керівних ролей щодо розв'язання цих задач; кількість рівнів управління може сягати чотирьох: четвертий – “загальне управління”, яке здійснюється “першими” особами організації; третій – “управління підрозділами (структурними одиницями)”; другий – “лінійне (фронтальне) управління”, перший – “операційний (виконавчий) рівень”.

Сервер – 1) програма, яка надає деякі послуги іншим програмам (клієнтам); зв'язок між клієнтом і сервером здійснюється через передавання повідомлень (частіше по мережі) та використовує протокол для кодування запитів клієнта і відповідей сервера; 2) комп'ютер, який надає послуги іншим комп'ютерам, підключеним до нього через мережу.

Серверна частина – частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.

Системний підхід – у задачах управління – представлення організації як системи взаємопов'язаних елементів (об'єктів), що функціонують разом для досягнення спільної цілі: забезпечити існування і розвиток організації в оточуючому середовищі.

Смарт-карта – пластикова картка з вбудованим мікропроцесором; смарт-карти використовуються для проведення електронних платежів, для ідентифікації користувачів при доступі до онлайн-мережеслужб або інших ресурсів/послуг.

Структуровані проблеми – проблеми, для яких суттєві залежності визначені настільки повно, що вони можуть бути виражені у числах або символах, і тому вони легко піддаються стандартизації та формалізації.

Суб'єкт державного управління – елемент системи державного управління, функціонування якого полягає в розробці й практичному здійсненні управлінських впливів; результатом управлінської діяльності суб'єкта управління завжди є управлінські рішення і дії.

Сховища даних – предметно орієнтовані, інтегровані, усталені набори даних, що підтримують хронологію і здатні бути комплексним джерелом достовірної інформації для оперативного аналізу та прийняття рішень.

Сценарій – 1) тенденції, які характеризують ситуацію в даний момент; 2) сукупність бажаних цілей розвитку; 3) комплекс заходів, що впливають на розвиток ситуації; 4) система параметрів (факторів), що спостерігаються та ілюструють перебіг процесів.

Технологія моделювання – сукупність цілеспрямованих дій користувача з побудови і використання комп'ютерної моделі для розв'язання поставленої задачі.

Управлінська інформація – частина загальної інформації соціально-економічної сфери держави, необхідна і достатня для забезпечення державно-управлінських процесів шляхом формування і реалізації управлінських впливів.

Управлінський вплив – дія суб'єкта, що спрямована на об'єкт з метою здійснення певних перетворень або переведення його з одного стану в інший.

Формалізація – процес побудови інформаційних моделей за допомогою формальних мов.

Формально-логічна інформаційна модель – модель, що створюється за допомогою формальних мов.

Фронт-офіс – структурні одиниці, що забезпечують контакти установи з громадянами, бізнес-структурами та іншими установами.

Функціональна структура державного управління – сукупність функцій державного управління та управлінських функцій державних органів (зовнішніх і внутрішніх, загальних і специфічних).

Шлюз – система-посередник, що здійснює зв'язок між двома різними (використовуючи різні комунікаційні протоколи) комп'ютерними мережами; крім передавання даних може здійснювати їх фільтрацію.

HTML (Hyper Text Markup Language) – мова гіпертекстової розмітки, спосіб опису документів у WWW; у документі можуть бути визначені частини, глави, розділи, абзаци, переліки, рисунки, таблиці, колонтитули тощо; усередині кожного блоку можна змінювати шрифт, розмір символів, колір тексту; перегляд HTML-документа здійснюється за допомогою веб-оглядача.

HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) – протокол передачі гіпертексту; основний інтернет-протокол, за допомогою якого HTML-документи пересилаються через Інтернет від вузла до вузла.

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) – простий протокол пересилання електронної пошти; складається з набору IP-протоколів і використовується для маршрутизації електронної пошти.

SOAP (Simple Object Access Protocol) – простий протокол доступу до об'єкта; цей стандарт описує протокол виклику вебслужби (віддалений процес доступу до послуг/інформації деякої прикладної системи).

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) – набір протоколів для комунікації в глобальних обчислювальних мережах, локальних мережах або у взаємопов'язаних комплексах мережі.

World Wide Web (WWW) – Всесвітня павутина – глобальна мережа обміну даними, що організована з використанням протоколу TCP/IP та мови HTML; *див. також Веб-*

XML (eXtensible Markup Language) – розширювана мова розмітки інформації; стандарт мови для обміну даними між різними застосуваннями.

XML-схема – опис на мові XML, у якому задається дозволений вміст XML-документа; якщо розробити стандартну XML-схему для XML-документів певного роду, то це зробить можливим їх обробку та інтерпретацію і дасть змогу обмінюватися такими документами всім зацікавленим сторонам.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України. Про адміністративні послуги. Режим доступу: <https://cnap.rada.te.ua/about/documents/26-zakon-ukrainy-pro-administratyvni-posluhy>
2. Про місьцеве самоврядування в Україні. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
3. Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про місьцеве самоврядування в Україні» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації та розмежування повноважень органів місцевого самоврядування» 25.06.2020р. Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/base-law/grom-convers/elektronni-konsultatsiyi-z-gromadskisty/proekt-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu-ukrayiny-pro-misceve-samovryaduvannya-v-ukrayini-ta-deyakih-inshyh-zakonodavchih-aktiv-ukrayiny-shhodo-decentralizacziyi-ta-rozmezhu/>
4. Бойко І.В., Зима О.Т., Соловійова О.М. Адміністративна процедура: конспект лекцій Вид. Право.Харків.2017. 132 с.
5. Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України К.: Факт, 2003. 496 с.
6. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги [Текст] : навч. посіб. Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е. О. Дідоренка. Луганськ : РВВ ЛДУВС ім. Е. О. Дідоренка, 2010. 175 с.
7. Бойко, І.В., Зима О.Т., Соловійова О.М., Школик А. М. Адміністративна процедура: навчальний посібник Харків: Право, 2019. 206 с.
8. Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник. К.: СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.
9. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.; видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

10. Колпаков В.К., Кузьменко О.В., Пастух І.Д. Адміністративне право України. Курс лекцій: підручник. 2013. 872 с.
11. Тимошук В.П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124 с.
12. Тимошук В.П. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
13. Тимошук В.П., Крімач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг К.: Факт, 2005. 88 с.
14. Тимошук В. П. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину К.: Видав. ФОП Москаленко О.М., 2014. 44 с.
15. Андрєєв О.В., Гугля О.С., Маценко М.М. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібни. К., 2019. 240 с.
16. Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії* (*центри надання адміністративних послуг): Посібник. К., 2020. 263 с.
17. Тимченко Л.М. Теорія адміністративних послуг: наукові підходи у вітчизняній та закордонній практиці.Публічне адміністрування: теорія та практика. 2017.Вип. 1(17) Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2017_1_7
18. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 57 // Офіційний вісник України. 2013. № 9. Ст. 339.
19. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П. Тимошука. К.: ФОП Москаленко О.М., 2013. 392 с.
20. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
21. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1844> DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4
22. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М. Електронні послуги: практикум. Київ: НАДУ, 2016. 36 с.
23. Центр політико-правових реформ <http://www.pravo.org.ua/>