

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

Національний університет «Запорізька політехніка»

(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра «Менеджмент»

(найменування кафедри, яка відповідає за дисципліну)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан ФЕУ

Володимир КОРОЛЬКОВ

_____ 20__ року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК 30 «Адміністративні процедури та послуги»

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність _____ 281 «Публічне управління та адміністрування» _____

(код і найменування спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) _____ «Регіональне управління» _____

(назва освітньої програми (спеціалізації))

факультет _____ економіки та управління _____

(найменування інституту, факультету)

мова навчання _____ державна _____

Запоріжжя - 2023 рік

Робоча програма «Адміністративні процедури та послуги» для студентів
(назва навчальної дисципліни)
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»,
освітня програма (спеціалізація) «Регіональне управління».
(назва освітньої програми (спеціалізації))

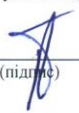
«21» серпня, 2023 року - 25 с.

Розробники: Лариса ШИТІКОВА, доцент, канд.екон.наук, доцент
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри
Менеджмент

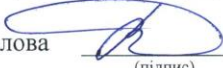
Протокол від «29» 08 2023 року № 1

Завідувач кафедри Менеджмент
(найменування кафедри)

«29» серпня 2023 року  (Тетяна ПУЛІНА)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено науково-методичною комісією факультету економіки та управління
(найменування факультету)

Протокол від «30» 08 2023 року № 43

« » 2023 року Голова  (Владислав КОРОЛЬКОВ)
(підпис) (прізвище та ініціали)

2023 рік

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4,5	Галузь знань 28 <u>«Публічне управління та адміністрування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): <u>281 «Публічне управління та адміністрування» освітня програма «Регіональне управління»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ - _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин - 135		6-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 6	Перший (бакалаврський рівень)	Лекції	
		30 год.	6 - год.
		Практичні, семінарські	
		22 год	2 - год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		83 год.	127 год.
		Індивідуальні завдання:	
		-	контрольна робота
		Вид контролю: залік	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 62,7% до 37,3%

для заочної форми навчання – 6,3% до 93,7%

1. Мета навчальної дисципліни

Мета: формування теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; актуальне бачення теоретико-прикладних проблем, пов'язаних з поняттям адміністративної процедури, характеристикою її принципів; вивчення практики організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання адміністративних послуг; освоєння механізмів надання адміністративних послуг; їх вплив на державотворчі процеси в Україні пов'язані з реформуванням організаційних структур виконавчої влади, застосування адміністративно-процедурного законодавства, 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 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 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 10 Уміти користуватися системою електронного документообігу

ПРН 12 Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування

Міждисциплінарні зв'язки: Пререквізітами та постреквізітами дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» є дисципліни згідно структурно-логічної схеми підготовки здобувача вищої освіти.

2. 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 здійснення

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 та інші послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки адміністративних послуг

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 Засадничі 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: сутість, 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.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин										
	денна форма						Заочна форма				
	Усього	у тому числі					усього -го	у тому числі			
		л	п	лаб	інш.	с.р.		л	п	кур с.роб	с.р
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13
Модуль 1											
Змістовий модуль 1. Методологічні основи теорії адміністративних процедур та послуг											
Тема 1. Ідея сервісної держави	11	2	2	-		7	11			-	11
Тема 2. Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністратив	11	2	2	-	-	7	12	1		-	11

них послуг											
Тема 3. Поняття, ознаки та види адміністратив ної процедури	13	4	2		-	7	12		1	-	11
Тема 4. Адміністратив на процедура: принципи, учасники, стадії здійснення	11	2	2		-	7	12	1			11
Тема 5. Адміністратив ні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки адміністратив них послуг	11	2	2		-	7	13	1	1		11
Тема 6 Сутність електронних адміністратив них послуг	14	4	2			8	11				11
Разом за змістовим модулем 1	71	16	12	-	-	43	71	3	2	-	66
Модуль 2											
Змістовий модуль 2. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг											
Тема 7 Адміністратив на процедура надання адміністратив них послуг	12	2	2	-		8	13	1		-	12
Тема 8 Модулювання процесів та регламентів	14	4	2		-	8	12	-		-	12

надання послуг											
Тема 9 Центр надання адміністратив них послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміні стративних послуг населенню	14	4	2	-	-	8	13	1	-	-	12
Тема 10. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	12	2	2			8	13	1	-		12
Тема 11. Зарубіжний досвід організації надання адміністратив них послуг	12	2	2	-	-	8	13	-		-	13
Разом за змістовим модулем 2	64	14	10			40	64	3	-	-	61
Усього годин	135	30	22	-	-	83	135	6	2	-	127
ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Усього годин	135	30	22	-	-	83	135	6	2	-	127

4. Теми семінарських занять

№ з/П	Назва теми	Кількість годин
1	-	-

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		ден не	заоч не
1	Ідея сервісної держави	2	-
2	Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг	2	-
3	Поняття, ознаки та види адміністративної процедури	2	1
4	Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії здійснення	2	-
5	Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки адміністративних послуг	2	1
6	Сутність електронних адміністративних послуг	2	-
7	Адміністративна процедура надання адміністративних послуг	2	-
8	Модулювання процесів та регламентів надання послуг	2	
9	Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню	2	
10	Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	2	-
11	Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг	2	-
	Всього	22	2

6. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	-	-

7. Самостійна робота

Самостійна робота (СР) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані авдання виконуються здобувачами вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі. СР є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом під час позааудиторної навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Метою СР є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та послідовне формування у здобувачів вищої освіти самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у формуванні сучасного фахівця вищої кваліфікації. Основними формами СР є такі:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять та виконання домашніх завдань;
- систематизація вивченого матеріалу курсу перед написанням модульних контрольних робіт та підготовка до різних форм поточного контролю.

Теми, за якими проводиться самостійна робота здобувачів вищої освіти при вивченні курсу «Адміністративні процедури та послуги», наведено у таблиці

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денне	заочн
1	Тема 1. Ідея сервісної держави Дослідити: 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?	7	11
2	Тема 2. Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг Вивчити та проаналізувати: 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?	7	11

	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 адміністративних послугам, здається доцільним для запозичення?		
3	Тема 3 Поняття, ознаки та види адміністративної процедури Вивчити та пояснити: 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.	7	11
4	Тема 4. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії здійснення Проаналізувати: 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.	7	11
5	Тема 5. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки адміністративних послуг Розглянути та проаналізувати: 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?	7	11

	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?		
6	Тема 6. Сутність електронних адміністративних послуг Вивчити та пояснити: 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?	8	11
7	Тема 7. Адміністративна процедура надання адміністративних послуг Проаналізувати: 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?	8	12
8	Тема 8. Модулювання процесів та регламентів надання послуг	8	12

	Дослідити: 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.		
9	Тема 9. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню Проаналізувати: 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	12

	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?		
10	Тема 10. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації Розглянути та проаналізувати: 1. Електронні інформаційні ресурси, ймовірні канали втрати. 2. Джерела конфіденційної інформації та можливі її втрати. 3. Аналітична робота забезпечення інформаційної безпеки при наданні електронних послуг. 4. Джерела конфіденційної інформації та канали її втрати.	8	12
11	Тема 11 Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг Дослідити та проаналізувати: 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 напрямками 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?	8	13
	Разом	83	127

8. Індивідуальні завдання

При вивченні курсу «Адміністративні процедури та послуги» здобувачам вищої освіти за темами, вказаними в тематичному плані дисципліни та у

методичних рекомендаціях до самостійної роботи, пропонуються наступні види індивідуальних завдань:

- підготовка наукової статті до друку;
- виступ на наукових конференціях (друковані тези);
- участь у інтернет-конференціях;
- участь у студентських олімпіадах;
- конспект з теми (модуля) за заданим викладачем або власно розробленим здобувачем вищої освіти планом;
- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, історичні розвідки тощо;
- розроблення навчальних та діагностичних тестових завдань (з теми, модуля, курсу);
- написання есе, творчих завдань тощо.

Реферативна доповідь та участь в її обговоренні можуть бути предметом окремого оцінювання викладачем або враховуватись ним при оцінці інших форм контролю.

Для студентів заочної форми навчання – контрольна робота.

9. Методи навчання

Викладання курсу «Адміністративні процедури та послуги» передбачає використання наступних груп методів навчання:

1) словесні методи (джерелом знання яких є усне або друковане слово):

- *розповідь* – цей метод передбачає оповідну, описову форми розкриття навчального матеріалу з метою спонукання здобувачів вищої освіти до створення в уяві певного образу;

- *пояснення* – метод, який передбачає розкриття сутності певного явища, процесу, закону;

- *бесіда*, як метод, передбачає використання попереднього досвіду здобувачів вищої освіти з певної галузі знань і на основі цього залучення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення вже наявних знань;

- *навчальна дискусія* – метод передбачає проведення навчальних групових дискусій/обговорень з певної проблеми в малих групах; використовується для стимулювання пізнавального інтересу, залучення здобувачів вищої освіти до активного обговорення різноманітних наукових точок зору з тієї чи іншої проблеми, спонукання їх до осмислення різних підходів, до аргументації чужої і своєї позиції;

- *лекція* – передбачає розкриття у словесній формі сутності явищ, наукових понять, процесів, які знаходяться між собою в логічному зв'язку, об'єднані загальною темою; використовується для забезпечення закінченості і цілісності сприйняття здобувачами вищої освіти навчального матеріалу в його логічних опосередкуваннях і взаємозв'язках по темі в цілому;

2) наочні методи (джерелом знань яких є спостережувані предмети, явища, наочні посібники):

- *ілюстрація* – передбачає розкриття сутності предметів і процесів через їх символічне зображення; використовується для показу здобувачам вищої освіти ілюстративних посібників, плакатів, таблиць, графіків, схем, зарисовок на дошці, моделей і т.п.;

- *демонстрація* – метод, який характеризується рухомістю засобу демонстрування; використовується для показу здобувачам вищої освіти предметів і процесів в натурі і динаміці (наприклад, перегляд навчального кінофільму, презентації);

3) *практичні методи* (здобувачі вищої освіти отримують знання і виробляють вміння, виконуючи практичні дії, які сприяють формуванню та закріпленню практичних умінь при застосуванні раніше набутих знань). При викладанні курсу «Адміністративні процедури та послуги» використовуються наступні практичні методи:

- *практична робота* – для використання набутих знань у розв’язанні практичних завдань;

- *вправа* – для повторного виконання розумової або практичної дії з метою оволодіння нею або підвищення її якості;

- *аналітичний метод* – мисленнєвого або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;

- *індуктивний метод* – для вивчення явищ від одиничного до загального;

- *дедуктивний метод* – для вивчення навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного;

- *дослідницький метод* – передбачає здобуття знання, дослідження предмету або явища, формулювання висновків і застосовування здобутих знань і навичок у житті, що вимагає від здобувачів вищої освіти максимуму самостійної пошукової, творчої діяльності, розв’язання наукових завдань;

- *проблемна ситуація* – організація навчального процесу, що передбачає створення проблемної ситуації та активну самостійну діяльність здобувачів вищої освіти у її розв’язанні. Це веде до ґрунтовного засвоєння і закріплення наукових положень, розвиває творче мислення і здатність до самостійної діяльності;

- *проблемний виклад* матеріалу – для створення проблемної ситуації

4) *інтерактивні методи навчання* (навчання, побудоване на активній взаємодії викладача та здобувачів вищої освіти):

- *кейс-метод* або *метод ситуаційних вправ* – метод, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності здобувачів вищої освіти, сприяє розвитку винахідливості, вмінню вирішувати проблеми, розвиває здібності проводити аналіз і діагностику проблем;

- *ділова гра* – метод пошуку рішень в умовній проблемній ситуації, що застосовується як метод активного навчання її учасників з метою вироблення у них навичок прийняття рішень в нестандартних ситуаціях, а також як засіб тестування здібностей;

- *метод модерації* – метод, що дає змогу організувати інтерактивне спілкування, структуруючи та спрямовуючи групову роботу; спрямований на

груповий пошук причин виниклої ситуації (проблеми), виявлення ймовірних наслідків і визначення шляхів вирішення ситуації;

- *інтелект-карта* – це спосіб зображення процесу мислення за допомогою схем і образів, що допомагає здобувачам вищої освіти вирішувати завдання та підвищувати якість навчання.

10. Очікувані результати навчання з дисципліни

Програмні результати навчання	Очікувані результати навчання з дисципліни
ПРН 4 Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування	-Формувати основи сучасних знань загальної теорії адміністративних процедур та послуг; -Знати структуру функціонування сфери публічного управління та адміністрування; - Проводити дослідження інституту надання адміністративних послуг; -Вивчення сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування; -Формувати навички застосування системного підходу в управлінні, враховуючи особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.
ПРН 5 Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.	-Засвоєння теоретичних та практичних основ використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади; -Знати основні поняття, положення та принципи теорії адміністративних процедур та послуг; - Знати стандарти, норми діяльності та оцінювання ефективності надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування; -Вивчення методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади на основі стандартів, норм і нормативів у сфері публічного управління та адміністрування; - Уміти аналізувати ефективність діяльності органів публічної влади з подальшим їх корегуванням, використовуючи дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень.
ПРН 6 Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного	-Вивчення методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади; - Вміння розробляти та реалізовувати управлінські рішення на основі сучасних знань загальної теорії адміністративних процедур та послуг, використовуючи нормативно-правові

управління та адміністрування.	акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування; - Вивчення та дослідження зарубіжного досвіду здійснення адміністративних процедур, а також запропонування можливих шляхів запровадження окремих положень в існуючому національному законодавстві.
ПРН 10 Уміти користуватися системою електронного документообігу	• оцінювати стан і розробляти напрями ефективного впровадження єдиної системи електронного документообігу; • розробляти інформаційно-технологічну модель реалізації електронних послуг та регламентів у контексті “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”; • розробляти заходи та алгоритми впровадження адміністративних послуг на різних рівнях управління; • визначати шляхи впровадження та технології використання електронного цифрового підпису; • визначати стан запровадження єдиної системи електронного документообігу в органах влади всіх рівнів; • надавати консультативну допомогу громадянам, представникам органів влади, громадських організацій з питань упровадження демократичного врядування, які належать до компетенцій з використанням технологій електронного урядування та інформаційно-комунікаційної взаємодії; • надавати консультативну допомогу щодо надання послуг; • надавати консультативну допомогу щодо вибору ефективних інструментів реалізації нових способів електронної взаємодії; • проводити моніторинг реалізації стратегії розвитку; • забезпечувати ефективне виконання завдань діяльності.
ПРН 12 Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування	- набути навичок спілкування щодо комунікації між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування з проблемних питань організаційного управління та наукових досягнень, як на загальному, так і на професійному рівнях; - надавати консультативну допомогу з сучасних знань загальної теорії адміністративних процедур та послуг; щодо вибору ефективних інструментів реалізації нових способів взаємодії; - уміти забезпечувати системний підхід до організації основних комунікативних процесів з громадськістю для вирішення практичних проблем у сфері публічного управління та адміністрування.

11. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги», згідно Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка»* є:

- залік / екзамен;
- поточне усне опитування;
- оцінка виконання практичних завдань;
- стандартизовані тести;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- розрахункові роботи;
- оцінка виконання та захисту контрольної роботи (для заочної форми навчання)
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- підсумковий контроль у формі заліку по білетах .

* Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка» / Укладачі: С.Б. Беліков та ін. Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ, НУ «Запорізька політехніка». 2019. 18 с.

12. Критерії оцінювання

Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка»**, контрольні заходи включають в себе вхідний, поточний, рубіжний (модульний, тематичний, календарний), відстрочений, підсумковий та семестровий контроль, а також комплексні контрольні роботи та ректорські контрольні роботи.

Система контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» включає в себе вхідний, поточний, рубіжний та підсумковий контроль. Також, за окремим наказом ректора, може проводитися ректорський контроль знань здобувачів вищої освіти.

Вхідний контроль проводиться на початку вивчення нового курсу з метою визначення рівня підготовки здобувачів вищої освіти з дисциплін, які забезпечують цей курс. Контроль проводиться на першому занятті за завданнями, які відповідають програмі попередньої дисципліни.

Для дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» такими дисциплінами є основні положення теорії пізнання, філософії, логіки, які визначають фундаментальні основи суспільства та мислення.

** Положення про організацію освітнього процесу Національного університету «Запорізька політехніка» / Укладачі: В. Грешта та ін. НУ «Запорізька політехніка», 2021. 41 с.

За результатами вхідного контролю розробляються заходи з надання індивідуальної допомоги здобувачам вищої освіти, коригування освітнього процесу.

Поточний контроль проводиться викладачами під час аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи.

Об'єктами поточного контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» є:

- відвідування лекційних та практичних занять;
- систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- виконання обов'язкових завдань самостійної роботи;
- виконання індивідуальних дослідницьких завдань (за вибором здобувача вищої освіти або викладача);
- участь в конференціях, конкурсах наукових робіт та інноваційних проєктів, олімпіадах.

Для здобувачів вищої освіти *денного відділення* поточний контроль та оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за наступними напрямками:

- робота на лекціях (присутність на лекційних заняттях, участь в експресопитуванні (тестуванні); участь у навчальній дискусії);
- робота на практичних заняттях (присутність на заняттях, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни, усне опитування, тестування, рішення практичних задач, участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання, участь у діловій грі, тощо).

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією під час проведення заліку і враховуються викладачем при визначенні результатів рубіжного контролю та підсумкової оцінки з дисципліни.

Рубіжний (модульний, тематичний, календарний) контроль – це контроль знань здобувачів вищої освіти після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни. Проводиться у вигляді модульної контрольної роботи або за результатом поточного контролю.

Підсумковий контроль з дисципліни проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому ступені або на окремих його завершених етапах за 100-бальною системою.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» проводиться у формі семестрового заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою навчальної дисципліни, і в терміни, встановлені робочим навчальним планом, індивідуальним навчальним планом здобувача вищої освіти. Завдання заліку включають теоретичні питання з курсу та практичне завдання.

Також передбачається **порядок зарахування пропущених занять**: усне відпрацювання пропущеної теми на встановлених за графіком викладача консультаціях з наданням конспекту лекційного або практичного заняття.

Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість, є сумою балів за різні види навчальної роботи.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю враховані види робіт, які надані в таблиці.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ				
Види роботи		Кількість	Оцінка за 1 вид роботи	Всього за вид
1 Письмова робота				
1.1	Тести	10	3	30
1.2	Теоретичні питання	2	10	20
	УСЬОГО	12	-	50
2 Робота студента на протязі модульного тижня				
2.1	Конспект лекцій	1	5	5
2.2	Рішені і здані практичні завдання	1	5	5
2.3	Тести для поточного контролю	10	3	30
2.4	Самостійна робота студента	1	5	5
2.5	Присутність на занятті	1	5	5
	УСЬОГО	6	-	50
	РАЗОМ			100 балів

Підсумковий контроль визначається як середня двох контролів за перший та другий модулі.

Розподіл балів, які отримують студенти при поточному оцінюванні знань (залік)

Поточне тестування та самостійна робота											Сума
Змістовий модуль №1						Змістовий модуль №2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	
8	8	8	8	9	9	10	10	10	10	10	100

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
60 – 100	60 – 100	зараховано
1-59	незадовільно	не зараховано

13. Методичне забезпечення

1. Текст (конспект) лекцій з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» для студентів денного й заочного відділень спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Регіональне управління» Укл.: Л.В. Шитікова - Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. 65с.

2. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Регіональне управління» денного відділення. Укл.: Л.В.Шитікова. Запоріжжя: ЗНТУ, 2021. с.62.

3. Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Регіональне управління» заочного відділення. Укл.: Л.В. Шитікова. Запоріжжя: ЗНТУ, 2021. с. 41.

14. Рекомендована література

Базова

1. Закон України. Про адміністративні послуги. Режим доступу: <https://cnap.rada.te.ua/about/documents/26-zakon-ukrainy-pro-administrativni-posluhy>

2. Про місцеве 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 місцеве 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-gromadskistyu/proekt-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu-ukrayiny-pro-misceve-samovryaduvannya-v-ukrayini-ta-deyakih-inshyh-zakonodavchyh-aktiv-ukrayiny-shhodo-decentralizacziyi-ta-rozmezhu/>

4. Стандарт надання адміністративної послуги: наказ Держкомінформнауки від 9 груд. 2010 р. № 131. Режим доступу : www.nads.gov.ua

5. Андреев 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.

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. Бойко І.В., Зима О.Т., Соловійова О.М. Адміністративна процедура: конспект лекцій Вид. Право. Харків. 2017. 132 с.

9. 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.

10. Бригілевич І.І., Ванько С.І. та інш. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності. / За заг. ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.; видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ: 2011. 432 с.

11. 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

12. Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. К.: Факт, 2003. 496 с.

Допоміжна

13. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. / заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.

14. Андреев О.В., Гугля О.С., Маценко М.М. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібник. К., 2019. 240 с.

15. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід* [Текст]. 2011. № 9. С. 100-103.

16. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М. Електронні послуги: практикум. Київ: НАДУ, 2016. 36 с.

17. Колпаков В.К., Кузьменко О.В., Пастух І.Д. Адміністративне право України. Курс лекцій: підручник. 2013. 872 с.

18. 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.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4

19. Тимошук В.П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124 с.

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

21. Тимошук В. П. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину. К.: Видав. ФОП Москаленко О.М., 2014. 44 с.

22. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 57 / *Офіційний вісник України*. 2013. № 9. Ст. 339.

23. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. Київ, 2015.

15. Інформаційні ресурси

1. Верховна Рада України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua>

2. Громадянське суспільство і влада: інтерактивна інформаційноаналітична система. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://civic.kmu.gov.ua>
3. Державне управління: теорія та практика. Електронне наукове фахове видання НАДУ при Президентові України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DUTP>.
4. Кабінет Міністрів України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>
5. Національна рада реформ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://reforms.in.ua/>
6. Національне агентство України з питань державної служби [Електронний ресурс] : офіц. веб-сайт Нац. агенства України з питань держ. служби. Режим доступу : nads.gov.ua.
7. Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/>
8. Президент України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.president.gov.ua>
9. Теоретичні та прикладні питання державотворення. Електронне наукове фахове видання ОРІДУ НАДУ при Президентові України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/tppd/index.html>.
10. Центр політико-правових реформ <http://www.pravo.org.ua/>