



| <b>1. Загальна інформація</b>   |  |
|---|--|
| <b>Назва дисципліни</b>   | <i>Адміністративні процедури та послуги<br/>Вибіркова дисципліна<br/>Цикл професійної підготовки</i>   |
| <b>Рівень вищої освіти</b>  | <i>Перший (бакалаврський) рівень</i>   |
| <b>Викладач</b>   | <i>к.е.н., доцент, доцент кафедри Шитикова Лариса Віталіївна</i>   |
| <b>Контактна інформація викладача</b>   | <i>Телефон кафедри: (061) 7698-2-54<br/>телефони викладача: +38066-331-36-48, +38097-39-26-657,<br/>E-mail викладача: <a href="mailto:larisashytikova@gmail.com">larisashytikova@gmail.com</a></i>   |
| <b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>   | <i>згідно до розкладу занять: <a href="https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-19">https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-19</a><br/>дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a></i> |
| <b>Обсяг дисципліни</b>   | <i>Кількість годин – загальний обсяг 90 годин кредитів – 3 кредити ЕКТС розподіл годин:<br/>28 лекцій; 14 практичних; 48 самостійна робота<br/>вид контролю – залік</i>  |
| <b>Консультації</b>   | <i>Згідно з графіком консультацій</i>  |
| <b>2. Пререквізитами і постреквізитами навчальної дисципліни</b>  |  |
| <p><b>Пререквізитами та постреквізитами</b> дисципліни «Адміністративні процедури та послуги» є дисципліни згідно структурно-логічної схеми підготовки здобувача вищої освіти</p> <p><b>Загальні компетентності</b>, які полегшують засвоєння дисципліни: ЗК2. 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 9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p><b>Спеціальна (фахова) компетентність</b>, яка полегшує засвоєння дисципліни: С(Ф)К2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів;. С(Ф)К5. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.</p> |  |
| <b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>  |  |
| <p>Дисципліна "Адміністративні процедури та послуги" спрямована на формування основ сучасних знань загальної теорії адміністративних процедур та послуг; вивчення методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади.</p>   |  |
| <b>4. Мета вивчення навчальної дисципліни</b>   |  |
| <p>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.</p>   |  |
| <b>5. Завдання вивчення дисципліни</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вивчення сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;</li> <li>- дослідження інституту надання адміністративних послуг;</li> <li>- засвоєння теоретичних та практичних основ використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади;</li> <li>- вивчення методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади;</li> </ul>   |  |

- вивчення та дослідження зарубіжного досвіду здійснення адміністративних процедур, а також запропонування можливих шляхів запровадження окремих положень в існуючому національному законодавстві.

### **6. Зміст навчальної дисципліни**

Змістовий модуль 1. Методологічні основи теорії адміністративних процедур та послуг  
 Тема 1. Ідея сервісної держави  
 Тема 2. Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг  
 Тема 3. Поняття, ознаки та види адміністративної процедури  
 Тема 4. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії здійснення  
 Тема 5. Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки  
 Тема 6. Сутність електронних адміністративних послуг  
 Змістовий модуль 2 Зasadничі аспекти надання адміністративних послуг  
 Тема 7 Адміністративна процедура надання адміністративних послуг  
 Тема 8. Модулювання процесів та регламентів надання послуг  
 Тема 9. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню  
 Тема 10. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації  
 Тема 11. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг

### **7. План вивчення навчальної дисципліни**

| № тижня | Назва теми   | Форми організації навчання | Кількість годин |
|---------|--|----------------------------|-----------------|
| 1.      | Тема 1 Ідея сервісної держави  | Лекція                     | 2               |
| 1.      | Тема 2 Законодавство про адміністративну процедуру.  | Лекція                     | 2               |
| 1.      | Тема 1 Ідея сервісної держави.   | Практичне заняття          | 2               |
| 2.      | Тема 2. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг   | Лекція                     | 2               |
| 2       | Тема 3 Поняття, ознаки та види адміністративної процедури  | Лекція                     | 2               |
| 2.      | Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг      | Практичне заняття          | 2               |
| 3       | Тема 3 Поняття, ознаки та види адміністративної процедури  | Лекція                     | 2               |
| 3.      | Тема 4. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії здійснення   | Лекція                     | 2               |
| 3       | Тема 3,4 Поняття, ознаки та види адміністративної процедури. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії       | Практичне заняття          | 2               |
| 4       | Тема 5 Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки   | Лекція                     | 2               |
| 4       | Тема 5. Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки  | Лекція                     | 2               |
| 4       | Тема 5. Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки  | Практичне заняття          | 2               |
| 5       | Тема 6 Сутність електронних адміністративних послуг  | Лекція                     | 2               |
| 5       | Тема 7 Адміністративна процедура надання адміністративних послуг   | Лекція                     | 2               |
| 5       | Тема 6 Сутність електронних адміністративних послуг<br>Тема 7. Адміністративна процедура надання адміністративних послуг | Практичне заняття          | 2               |
| 6       | Тема 8. Модулювання процесів та регламентів надання послуг   | Лекція                     | 2               |

|   |  |                   |   |
|---|--|-------------------|---|
| 6 | Тема 9 Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню  | Лекція            | 2 |
| 6 | Тема 8, 9. Модулювання процесів та регламентів надання послуг. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню                      | Практичне заняття | 2 |
| 7 | Тема 10 Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації  | Лекція            | 2 |
| 7 | Тема 11. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг   | Лекція            | 2 |
| 7 | Тема 10,11. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг | Практичне заняття | 2 |

Підсумковий контроль (залік)

### 8. Самостійна робота

За графіком самостійна робота - 48 год.

Консультативна допомога здобувачам вищої освіти надається у таких формах:  
- особиста зустріч викладача і здобувача вищої освіти за графіком консультацій (<https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultaciy-19>) - один раз на тиждень або за попередньою домовленістю;

- листування за допомогою електронної пошти [larisashytikova@gmail.com](mailto:larisashytikova@gmail.com) (у форматі 24/7 кожного дня);

- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісах Viber, WhatsApp (за графіком консультацій викладача);

- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

| Тема  | Види робіт   | Кількість |
|---|--|-----------|
| Тема 1. Ідея сервісної держави  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. | 4         |
| Тема 2. Законодавство про адміністративну процедуру. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. | 5         |
| Тема 3. Поняття, ознаки та види адміністративної процедури  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. | 4         |
| Тема 4. Адміністративна процедура: принципи, учасники, стадії здійснення  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання   | 5         |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.  |   |
| Тема 5. Адміністративні послуги: сутність, суб'єкти надання, основні ознаки  |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.<br>5. Систематизація вивченого матеріалу модуля перед написанням модульної контрольної роботи. | 4 |
| Тема 6. Сутність електронних адміністративних послуг   |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.   | 5 |
| Тема 7. Адміністративна процедура надання адміністративних послуг  |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.   | 4 |
| Тема 8. Модулювання процесів та регламентів надання послуг   |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.   | 5 |
| Тема 9. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню           |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.   | 4 |
| Тема 10. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.   | 4 |
| Тема 11. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг   |  | 1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.<br>2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання.<br>3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань.<br>4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.<br>5. Підготовка до підсумкового заняття, до заліку.  | 4 |

## 9. Система та критерії оцінювання курсу

*Контрольні заходи* – поточний контроль, рубіжний контроль, підсумковий контроль.

*За видами контролю* – тестування, залік

Поточний контроль здійснюється в двох формах:

- контроль систематичності та активності роботи студентів протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни;
- модульний проміжний контроль.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю враховуються види робіт, які надані в таблиці. Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість, є сумою балів за різні види навчальної роботи.

| КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ                                |                                   |           |                        |               |
|--|-----------------------------------|-----------|------------------------|---------------|
| Види роботи  |                                   | Кількість | Оцінка за 1 вид роботи | Всього за вид |
| <b>1 Письмова робота</b>                             |                                   |           |                        |               |
| 1.1  | Тести                             | 10        | 3                      | 30            |
| 1.2  | Теоретичні питання                | 2         | 5                      | 10            |
|  | <b>УСЬОГО</b>                     | 12        | -                      | 40            |
| <b>2 Робота студента на протязі модульного тижня</b> |                                   |           |                        |               |
| 2.1  | Рішені і здані практичні завдання | 5         | 3                      | 15            |
| 2.2  | Тести для поточного контролю      | 11        | 3                      | 33            |
| 2.3  | Самостійна робота студента        | 1         | 6                      | 6             |
| 2.4  | Присутність на занятті            | 1         | 6                      | 6             |
|  | <b>УСЬОГО</b>                     |           | -                      | 60            |
|  | <b>РАЗОМ</b>                      |           |                        | 100 балів     |

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

Контрольні питання до іспиту здобувачі вищої освіти можуть знайти в системі дистанційного навчання НУ «Запорізька політехніка»: <https://moodle.zp.edu.ua>.

### *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.

## 10. Політика курсу

**Політика відвідування аудиторних занять** (особиста присутність здобувача вищої освіти на заняттях). В умовах впровадження онлайн-освіти за наявності об'єктивних причин та за узгодженням з викладачем, освоєння навчальної дисципліни здобувачами вищої освіти може здійснюватись самостійно, на засадах академічної доброчесності. При цьому щотижня здобувач вищої освіти має звітувати через електронну пошту або через систему дистанційного навчання Moodle про стан виконання завдань та раз на тиждень – за графіком консультацій - виходити на онлайн-консультацію.

**Політика дедлайнів.** Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів, до яких має бути виконано певне завдання.

**Політика академічної доброчесності.** Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю, досягнення результатів навчання (для

осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел при виконанні проектних завдань.

**Політика дотримання прав та обов'язків здобувачів вищої освіти.** Права і обов'язки здобувачів вищої освіти відображено у п.7.5 Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» ([https://zp.edu.ua/uploads/dept\\_nm/Polozhennia\\_pro\\_organizatsiyu\\_osvitnoho\\_protseesu.pdf](https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protseesu.pdf)).

**Політика конфіденційності та захисту персональних даних.** Обмін персональними даними між викладачем і здобувачем вищої освіти в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>).