

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПРАВА ТА ІННОВАЦІЙНОЇ  
ОСВІТИ**

**Кафедра адміністративно-правових дисциплін та публічного управління**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОРГАНІЗАЦІЯ НАДААННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

<b>Назва освітньо-професійної програми</b>	Публічне управління та адміністрування
<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський)
<b>Галузь знань</b>	28 Публічне управління та адміністрування
<b>Спеціальність</b>	281 Публічне управління та адміністрування
<b>Вид навчальної дисципліни</b>	обов'язкова
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Рік навчання</b>	четвертий (денна, заочна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Дніпровського державного університету  
внутрішніх справ  
протокол від 30.08.2024 № 17

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою Навчально-  
наукового інституту права та  
інноваційної освіти  
протокол від 16.08.2024 № 12

**ПОГОДЖЕНО**

Гарант освітньої програми «Публічне управління та адміністрування»

Мирослав ТРЕЦОВ

\_\_\_\_\_ (підпис)

Розглянуто на засіданні кафедри управління та адміністрування протокол від 04.06.2024 № 19, протокол від 22.08.2024 № 22, на засіданні кафедри адміністративно-правових дисциплін та публічного управління Навчально-наукового інституту права та інноваційної освіти протокол від 02.09.2024 № 1.

Організація надання адміністративних послуг. Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро: Дніпровський державний університет внутрішніх справ, 2024 рік. 19 с.

**РОЗРОБНИК:**

1. Професор кафедри управління та адміністрування Навчально-наукового інституту права та інноваційної освіти Дніпровського державного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Сидоренко Наталія Сергіївна.

**РЕЦЕНЗЕНТИ:**

1. Професор кафедри державного управління та місцевого самоврядування Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», доктор наук з державного управління, професор Липовська Наталія Анатоліївна.

2. Доцент кафедри прикладної економіки, підприємства та публічного управління Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», кандидат наук з державного управління, доцент Петренко Оксана Станіславівна.

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни  
(додаток 1 до Робочої програми навчальної дисципліни)**

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів ЄКТС	4	4
Загальна кількість годин	120	120
Рік підготовки	4	4
Семестр	7	7
Лекції	12	6
Семінарські	18	4
Практичні	10	4
Самостійна робота	80	106
Індивідуальні завдання (курсова робота)	–	–
Підсумковий семестровий контроль	залік	залік

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» є формування теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання адміністративних послуг; освоєння механізмів організації надання адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг.

Очікуваними результатами навчання з дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» є формування у здобувачів вищої освіти комплексу теоретичних знань, практичних умінь і навичок, необхідних для ефективної організації процесів надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування. Здобувачі матимуть знання про теорію, методологію та організаційні основи надання адміністративних послуг, практику організації таких послуг у зарубіжних країнах, а також про передовий вітчизняний досвід у цій сфері. Вони набудуть здатності аналізувати організаційні механізми надання адміністративних послуг, розробляти та впроваджувати інноваційні підходи до підвищення якості адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи, забезпечувати ефективну взаємодію між органами влади та громадськістю. Здобувачі зможуть застосовувати отримані знання для організації роботи в центрах надання адміністративних послуг, адаптувати передовий міжнародний досвід до національних реалій, а

також удосконалювати механізми надання адміністративних послуг відповідно до сучасних стандартів якості. Вони будуть здатні до практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг, забезпечуючи їхню доступність, прозорість та орієнтованість на потреби громадян.

Вивчення дисципліни забезпечує формування компетентностей за освітньою програмою:

**Інтегральна компетентність** – 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.

**Загальні компетентності:**

ЗК8 – Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

**Спеціальні компетентності:**

СК3 – Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

СК4 – Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

**Пререквізити:** «Електронне урядування та документообіг в умовах цифрової трансформації», «Галузеве управління».

**Постреквізити:** «Управління змінами та інноваціями».

**Здобувачі вищої освіти повинні продемонструвати такі результати навчання:**

РН4 – Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

РН6 – Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

РН9 – Знати основи електронного урядування.

РН12 – Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

РН15 – Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

### 3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### ТЕМА 1. ЗАСАДНИЧІ АСПЕКТИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ. РОЗМЕЖУВАННЯ ПОНЯТЬ ПУБЛІЧНИХ І АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання

адміністративних послуг, держава як їх замовники і споживачі. Сервісна соціальна спрямованість надання адміністративних послуг. Публічна послуга і послуга в публічному праві. Поняття і зміст правової категорії «публічні послуги»: цивілістичний і громадсько-правовий підходи. Послуга як правова категорія. Поняття і особливості публічної і адміністративної послуги. Співвідношення понять «послуга», «публічна послуга», «функція», «повноваження». Особливості трактувань термінів «публічні послуги» і «адміністративні послуги». Ознаки адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг. Стандарти надання адміністративних послуг.

## **ТЕМА 2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Розвиток законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Система законодавства, що регулює адміністративні послуги. Конституція України в системі джерел правового регулювання надання адміністративних послуг.

Роль концепції про адміністративну реформу в Україні, концепції реформування місцевого самоврядування і підвищення доступності адміністративних послуг, концепція формування електронного уряду та інше в регулюванні надання адміністративних послуг.

Нормативно-правові акти як джерела регулювання надання адміністративних послуг. Закон України «Про адміністративні послуги» як базовий закон у сфері надання публічних послуг. Інші нормативно-правові акти, що регулюють надання адміністративних послуг.

## **ТЕМА 3. ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП) ЯК СПОСІБ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ**

Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні етапи створення ЦНАП. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. Структура ЦНАП. Зовнішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх).

## **ТЕМА 4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦНАП ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ**

Особливості інформаційної картки адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП. Інформування стосовно організації та порядку функціонування ЦНАП, а також порядку надання окремих послуг. Збереження інформації. Веб-сторінка ЦНАП. Можливість в електронному режимі звернутися за адміністративними послугами (принаймні за деякими з них, уже

навіть сьогодні в Україні). Особливості консультування у ЦНАП. Зворотний зв'язок ЦНАП зі споживачами послуг та опитування споживачів щодо якості надання послуг. Документообіг ЦНАП та програмно-технічне забезпечення.

## **ТЕМА 5. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Інформація про адміністративні послуги. Інформаційна картка адміністративної послуги. Технологічна картка адміністративної послуги. Відмінність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг від «стандартів надання адміністративних послуг» та регламентів. Стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості. Строки надання адміністративних послуг. Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір). Правові засади надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. Особливості організації доступу до адміністративних послуг у кризових ситуаціях. Цифровізація адміністративних послуг як інструмент забезпечення їх безперервності під час воєнного стану. Мінімізація бюрократичних бар'єрів у період воєнного стану. Гуманітарна складова адміністративних послуг: робота з внутрішньо переміщеними особами та постраждалими. Контроль якості та відповідальність за надання адміністративних послуг в умовах надзвичайних ситуацій. Повоєнне відновлення системи адміністративних послуг: пріоритети та стратегія.

## **ТЕМА 6. НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ**

Інформаційно-комунікаційні технології як інструменти підвищення якості адміністративних послуг. Правове і нормативно-методичне регулювання надання електронних адміністративних послуг. Основні стадії перекладу адміністративних послуг в електронний вигляд відповідно до законодавства України. Ринкові та адміністративні умови, що стимулюють розвиток електронних адміністративних послуг. Ідентифікація в сфері електронного уряду. Інфраструктура аутентифікації і вимоги до реалізації входу на портал.

## **ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Статус й особливості функціонування органів місцевого самоврядування як суб'єктів надання адміністративних послуг. Нормативно-правове та організаційне забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Особливості організації процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні та перспективи їх покращення. Сучасні проблеми надання адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та рекомендації щодо їх розв'язання.

## **ТЕМА 8. КОНТРОЛЬ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг. Об'єкти та

суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види. Громадський контроль як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Суб'єкти та об'єкти громадського контролю у сфері надання адміністративних послуг. Форми громадського контролю. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях. Результати залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

## **ТЕМА 9. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**

Публічні послуги та причини, концентруючи інституційні зміни в державному і муніципальному управлінні. Аналіз досвіду модернізації у сфері надання публічних послуг. Застосовування технології і форми взаємодії з одержувачами державних і муніципальних послуг. Аналіз практик оцінки якості та доступності публічних послуг: розробка і застосування Хартії Маріанни (Франція), Біла книга (Великобританія), електронні послуги (Сінгапур) та ін. Аналіз можливостей адаптації успішних практик до українських реалій.

### **4. СТРУКТУРА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ**

##### **Теми та план лекційних занять**

<b>Назва теми лекційного заняття</b>	<b>План лекційного заняття</b>	<b>Кількість годин</b>
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування понять публічних і адміністративних послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання адміністративних послуг, держава як їх замовники і споживачі.</li> <li>2. Сервісна соціальна спрямованість надання адміністративних послуг.</li> <li>3. Публічна послуга і послуга в публічному праві.</li> <li>4. Поняття і зміст правової категорії «публічні послуги»: цивілістичний і громадсько-правовий підходи.</li> <li>5. Послуга як правова категорія.</li> <li>6. Поняття і особливості публічної і адміністративної послуги.</li> <li>7. Співвідношення понять «послуга», «публічна послуга», «функція», «повноваження».</li> <li>8. Особливості трактувань термінів «публічні послуги» і «адміністративні послуги».</li> <li>9. Ознаки адміністративних послуг.</li> </ol>	2

	10. Класифікація адміністративних послуг. 11. Стандарти надання адміністративних послуг.	
Тема №2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні	1. Розвиток законодавства у сфері надання адміністративних послуг. 2. Система законодавства, що регулює адміністративні послуги. 3. Конституція України в системі джерел правового регулювання надання адміністративних послуг. 4. Роль концепції про адміністративну реформу в Україні, концепції реформування місцевого самоврядування і підвищення доступності адміністративних послуг, концепція формування електронного уряду та інше в регулюванні надання адміністративних послуг. 5. Нормативно-правові акти як джерела регулювання надання адміністративних послуг. 6. Закон України «Про адміністративні послуги» як базовий закон у сфері надання публічних послуг. 7. Інші нормативно-правові акти, що регулюють надання адміністративних послуг.	2
Тема №4. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	1. Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). 2. Основні етапи створення ЦНАП. 3. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП. 4. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП. 5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. 6. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП. 7. Структура ЦНАП. 8. Зовнішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх).	2
Тема №5. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності	1. Особливості інформаційної картки адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП. 2. Інформування стосовно організації та порядку функціонування ЦНАП, а також порядку надання окремих послуг. 3. Збереження інформації. 4. Веб-сторінка ЦНАП. 5. Можливість в електронному режимі звернутися за адміністративними послугами (принаймні за деякими з них, уже навіть сьогодні в Україні). 6. Особливості консультування у ЦНАП. 7. Зворотний зв'язок ЦНАП зі споживачами послуг та опитування споживачів щодо якості надання послуг. 8. Документообіг ЦНАП та програмно-технічне	2



	забезпечення.	
Тема №8. Організація надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	1. Статус й особливості функціонування органів місцевого самоврядування як суб'єктів надання адміністративних послуг. 2. Нормативно-правове та організаційне забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. 3. Особливості організації процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні та перспективи їх покращення. 4. Сучасні проблеми надання адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та рекомендації щодо їх розв'язання.	2
Тема №10. Зарубіжний досвід організації надання публічних послуг	1. Публічні послуги та причини, концентруючи інституційні зміни в державному і муніципальному управлінні. 2. Аналіз досвіду модернізації у сфері надання публічних послуг. 3. Застосування технології і форми взаємодії з одержувачами державних і муніципальних послуг. 4. Аналіз практик оцінки якості та доступності публічних послуг: розробка і застосування Хартії Маріанни (Франція), Біла книга (Великобританія), електронні послуги (Сінгапур) та ін. 5. Аналіз можливостей адаптації успішних практик до українських реалій.	2

### Теми семінарських занять

Назва теми семінарського заняття	Кількість годин
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування понять публічних і адміністративних послуг	2
Тема №2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні	2
Тема №3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	4
Тема №4. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності	2
Тема №5. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг	2
Тема №6. Надання послуг в електронній формі	2
Тема №8. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	2

### Теми практичних занять

Назва теми практичного заняття	Кількість годин
Тема №3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	4
Тема №4. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності	2
Тема №5. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг	2
Тема №6. Надання послуг в електронній формі	2
Тема №9. Зарубіжний досвід організації надання публічних послуг	2

### Теми для самостійної роботи

Назва теми для самостійної роботи	Кількість годин
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування понять публічних і адміністративних послуг	5
Тема №2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні	5
Тема №3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	10
Тема №4. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності	10
Тема №5. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг	10
Тема №6. Надання послуг в електронній формі	10
Тема №7. Організація надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	10
Тема №8. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	10
Тема №9. Зарубіжний досвід організації надання публічних послуг	10

## ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ

### Теми та план лекційних занять

Назва теми лекційного заняття	План лекційного заняття	Кількість годин
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування	1. Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання адміністративних послуг, держава як їх замовники і споживачі. 2. Сервісна соціальна спрямованість надання	2

<p>понять публічних і адміністративних послуг</p>	<p>адміністративних послуг.  3. Публічна послуга і послуга в публічному праві.  4. Поняття і зміст правової категорії «публічні послуги»: цивілістичний і громадсько-правовий підходи.  5. Послуга як правова категорія.  6. Поняття і особливості публічної і адміністративної послуги.  7. Співвідношення понять «послуга», «публічна послуга», «функція», «повноваження».  8. Особливості трактувань термінів «публічні послуги» і «адміністративні послуги».  9. Ознаки адміністративних послуг.  10. Класифікація адміністративних послуг.  11. Стандарти надання адміністративних послуг.</p>	
<p>Тема №2.  Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні</p>	<p>1. Розвиток законодавства у сфері надання адміністративних послуг.  2. Система законодавства, що регулює адміністративні послуги.  3. Конституція України в системі джерел правового регулювання надання адміністративних послуг.  4. Роль концепції про адміністративну реформу в Україні, концепції реформування місцевого самоврядування і підвищення доступності адміністративних послуг, концепція формування електронного уряду та інше в регулюванні надання адміністративних послуг.  5. Нормативно-правові акти як джерела регулювання надання адміністративних послуг.  6. Закон України «Про адміністративні послуги» як базовий закон у сфері надання публічних послуг.  7. Інші нормативно-правові акти, що регулюють надання адміністративних послуг.</p>	2
<p>Тема №4.  Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню</p>	<p>1. Порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).  2. Основні етапи створення ЦНАП.  3. Ключові рішення (акти), необхідні для створення ЦНАП.  4. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП.  5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг.  6. Номенклатура послуг, які можуть надаватися в ЦНАП, органи та підрозділи, залучені до ЦНАП.  7. Структура ЦНАП.  8. Зовнішні аспекти організації ЦНАП: місце розташування; вимоги до приміщення; режим роботи; упорядкування черги; вимоги до зони очікування; способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі, доступ споживачів до формулярів; надання послуг господарського характеру (супутніх).</p>	2

**Теми семінарських занять**

<b>Назва теми семінарського заняття</b>	<b>Кількість годин</b>
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування понять публічних і адміністративних послуг	2
Тема №2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні	2

**Теми практичних занять**

<b>Назва теми практичного заняття</b>	<b>Кількість годин</b>
Тема №3. Права і обов'язки сторін при наданні та отриманні адміністративних послуг	2
Тема №4. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	2

**Теми для самостійної роботи**

<b>Назва теми для самостійної роботи</b>	<b>Кількість годин</b>
Тема №1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг. Розмежування понять публічних і адміністративних послуг	10
Тема №2. Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні	10
Тема №3. Права і обов'язки сторін при наданні та отриманні адміністративних послуг	10
Тема №4. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	10
Тема №5. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності	10
Тема №6. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг	10
Тема №7. Надання послуг в електронній формі	10
Тема №8. Організація надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	10
Тема №9. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	10
Тема №10. Зарубіжний досвід організації надання публічних послуг	16

**5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ТА ЗАВДАНЬ,  
ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ**

1. Концепція публік менеджмент (Public Management).
2. Концепція нового публічного врядування (New Governance).
3. Доктрина адміністративних послуг.

4. Досвід реформ державного управління з акцентом на якості послуг
5. Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг.
6. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг.
7. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг.
8. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види.
9. Громадський контроль як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.
10. Основні функції ЦНАП за українським законодавством?
11. Який юридичний статус може мати ЦНАП?
12. Хто приймає рішення про утворення ЦНАП?
13. Які особливості інформаційної картки адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП?
14. Як відбувається інформування стосовно організації та порядку функціонування ЦНАП, а також порядку надання окремих послуг. Збереження інформації.
15. Який зворотний зв'язок ЦНАП зі споживачами послуг та опитування споживачів щодо якості надання послуг.
16. Основні поняття та визначення у сфері надання послуг.
17. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.
18. Принципи, що регулюють публічні послуги як соціально-політичний, соціально-економічний та соціально-культурний процеси.
19. Застосування принципів публічного адміністрування при наданні публічних послуг.
20. Які переваги та недоліки спеціалізації та універсалізації адміністраторів?
21. Чи допустима спеціалізація адміністраторів на окремій групі послуг відповідно до чинного законодавства?
22. Що таке територіальні підрозділи ЦНАП?
23. У яких випадках доцільно утворювати територіальні підрозділи ЦНАП?
24. Які правила доцільно врахувати при створенні територіальних підрозділів ЦНАП?
25. На яких адміністративно-територіальних рівнях є обов'язковим утворення ЦНАП?
26. Правові засади надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.
27. Особливості організації доступу до адміністративних послуг у кризових ситуаціях.
28. Цифровізація адміністративних послуг як інструмент забезпечення їх безперервності під час воєнного стану.

29. Мінімізація бюрократичних бар'єрів у період воєнного стану.
30. Гуманітарна складова адміністративних послуг: робота з внутрішньо переміщеними особами та постраждалими.
31. Контроль якості та відповідальність за надання адміністративних послуг в умовах надзвичайних ситуацій.
32. Повоєнне відновлення системи адміністративних послуг: пріоритети та стратегія.

## 6. КРИТЕРІЇ ТА ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль
Аудиторна робота	Самостійна робота/ Індивідуальна робота	Залік (З) / ЕКЗАМЕН (Е)
$\leq 40$	$\leq 10$	
$\leq 50$		$\leq 50$
<b>Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК + З <math>\leq 100</math></b>		
<b>Підсумкова оцінка у випадку складання екзамену (П) = ПК + Е <math>\leq 100</math></b>		

ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль
Аудиторна робота	Самостійна робота/ Індивідуальна робота	Залік (З) / ЕКЗАМЕН (Е)
$\leq 20$	$\leq 30$	
$\leq 50$		$\leq 50$
<b>Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК + З <math>\leq 100</math></b>		
<b>Підсумкова оцінка у випадку складання екзамену (П) = ПК + Е <math>\leq 100</math></b>		

### Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів вищої освіти (денна та заочна форми навчання)

БАЛИ	ПОЯСНЕННЯ
5	<b>Високий рівень</b> компетентностей. Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; на високому рівні сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані в повному обсязі. Під час заняття продемонстрована стабільна активність та ініціативність. Відповіді на теоретичні питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань ґрунтуються на глибокому знанні чинного законодавства, теорії, історії та практики публічного управління.
4	<b>Невисокий рівень</b> компетентностей. Питання, винесені на розгляд, засвоєні у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички та вміння; всі передбачені планом заняття навчальні завдання виконані в повному обсязі з неістотними вадами. Під час заняття продемонстрована ініціативність. Відповіді на питання, розв'язання практичних завдань, висловлення власної думки стосовно дискусійних питань переважно ґрунтуються на знанні чинного законодавства, теорії, історії та практики публічного управління.
3	<b>Достатній рівень</b> компетентностей. Питання, винесені на розгляд, у цілому засвоєні;

БАЛИ	ПОЯСНЕННЯ
	практичні навички та вміння мають поверхневий характер, потребують подальшого напрацювання та закріплення; навчальні завдання, передбачені планом заняття, виконані, деякі види завдань виконані з помилками.
2	<b>Недостатній рівень</b> компетентностей. Питання, винесені на розгляд, засвоєні частково, прогалини у знаннях не носять істотного характеру; практичні навички та вміння сформовані недостатньо; більшість навчальних завдань, передбачених планом заняття, виконані, деякі види завдань містять істотні помилки, які потребують подальшого усунення.
1	<b>Мінімальний рівень</b> компетентностей. Здобувач не готовий до заняття, не знає більшої частини програмного матеріалу, з труднощами виконує завдання, невпевнено відтворює терміни й поняття, що розглядалися під час заняття, допускає змістовні помилки, не володіє відповідними вміннями і навичками, необхідними для розв'язання професійних завдань.
0	<b>Незадовільний рівень</b> компетентностей. Відсутність на занятті.

Для навчальної дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» засобами діагностики знань (успішності навчання) виступають: лекційні, семінарські та практичні заняття, індивідуальна та самостійна робота, підсумковий контроль.

### Критерії оцінювання самостійної роботи (денна форма навчання)

Загальна оцінка за самостійну роботу складається із кількості правильних відповідей, наданих на тестові завдання чи за запитання в усному (письмовому) опитуванні. Тестування містить 10 запитань для денної форми навчання (1 правильна відповідь = 1 бал).

### Критерії оцінювання самостійної роботи (заочна форма навчання)

Загальна оцінка за самостійну роботу складається із кількості правильних відповідей, наданих на тестові завдання чи за запитання в усному (письмовому) опитуванні. Тестування містить 30 запитань для денної форми навчання (1 правильна відповідь = 1 бал).

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
	Залік	Екзамен/ диференційований залік	Оцінка	Пояснення
90-100	зараховано	Відмінно	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені РПНД, виконані в повному обсязі.
83-89		Добре	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу засвоєний в повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені РПНД, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близько до максимальної.
75-82			C	«Добре» - теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним

				матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені РПНД, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68-74		Задовільно	D	« <b>Задовільно</b> » - теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю; але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених РПНД навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60-67			E	« <b>Достатньо</b> » - теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовано деякі практичні навички роботи; частина передбачених РПНД навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35-59	не зараховано	Не задовільно	FX	« <b>Умовно незадовільно</b> » - теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близько до мінімальної; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1-34			F	« <b>Безумовно незадовільно</b> » - теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

## **7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧЕНО НАВЧАЛЬНОЮ ДИСЦИПЛІНОЮ**

Для успішного освоєння дисципліни слухачами необхідна наявність ноутбука, проектора, доступ до мережі Інтернет, фліпчарт, кольорові фломастери.

## **8. ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (рекомендовані джерела інформації)**

### **Основні нормативні акти:**

- закони:

1. Конституція України : закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР. URL : <https://cutt.ly/3fQqGJG>;

2. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03 листоп. 2020 р. № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>.

- постанови, інші рішення, роз'яснення суддів (Конституційного, Верховного):



1. Про внесення змін до розпоряджень Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474 і від 27 грудня 2017 р. № 1013 : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 груд. 2018 р. № 1102-р. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text>;

2. Про внесення змін у Додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 трав. 2014 р. № 523 : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 лют. 2021 р. № 123-р. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/123-2021-%D1%80#Text>;

3. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 04 верес. 2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/647/2019#Text>;

4. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03 січ. 2013 р. № 13. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text>;

5. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лют. 2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>;

6. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text>.

### **Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:**

1. Аналітичний звіт «Результати оцінювання якості надання адміністративних послуг і впровадження рекомендацій щодо покращення діяльності ЦНАП у містах – партнерах Проекту ПРОМІС». 2019. URL: [http://pleddg.org.ua/wp-content/uploads/2019/09/Final\\_Zvit-2019\\_IL.pdf](http://pleddg.org.ua/wp-content/uploads/2019/09/Final_Zvit-2019_IL.pdf);

2. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії\* (\*центри надання адміністративних послуг): Посібник/ Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. іїв, 2020. 263 с;

3. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібник / Андрєєв О.В., Гугля О.С., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Ткач Н.О., Шамрай Н.В.Київ, 2019. 240 с;

4. Сидоренко Н.С. Методичні рекомендації щодо підготовки до семінарських занять з навчальної дисципліни «Організація надання адміністративних послуг», Дніпро: ДДУВС, 2022. 48 с;

5. Управління якістю надання адміністративних послуг: навчально-методичний посібник (для здобувачів вищої освіти денної форми навчання) / О.І. Лавренова, А.В. Стрельников, С.К. Могил, 2019. 41 с.

**Монографії та інші наукові видання:**

1. Одінцов О. М., Ільченко Н. В., Ляшов Д. О. (2021). Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг. Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія: Економічні науки, Вип. 60, 41 – 51;
2. Опанасюк Ю.А., Романченко Я.О. (2021). Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. Вісник СумДУ. Серія «Економіка», № 2, 163 – 175;
3. Мунько А. Ю. (2020). Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). Державне управління: удосконалення та розвиток, № 8. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1714>;
4. Сидоренко Н. С. (2020) Основні аспекти професійної культури державних службовців. Н. С. Сидоренко Становлення публічного адміністрування в Україні : матеріали XI Конф. студентів та молодих учених за міжнар. уч. (м. Дніпро, 8 трав. 2020 р.). Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 351 – 353;
5. Сидоренко Н.С. (2021). Деякі аспекти подальшої розбудови державної політики у сфері захисту інформації України: поняття та сучасний стан адміністративно-правового регулювання. Перспективні напрямки розвитку юридичної науки у XXI сторіччі: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Київ, 17–18 лютого 2021 р. ), Київ: Науково-дослідний інститут публічного права, 29 – 32;
6. Сидоренко Н.С. (2022) Чинники удосконалення правового регулювання процесу об'єднання територіальних громад. Інноваційні інструменти забезпечення інвестиційного та інфраструктурного розвитку територій та громад : матеріали наук.- практи. конф. за міжнар. участю. (м. Дніпро, 4 березня 2022 р.). Дніпро : НТУ «Дніпровська політехніка», 183-185;
7. Сидоренко Н.С. (2022). Становлення та правова основа інституту електронних адміністративних послуг в Україні в контексті реалізації адміністративної реформи. On Global Practice of Multidisciplinary Scientific Studies Dedicated to the 100 th Anniversary of «Georgian Technical University – GTU»: Theasis of International Conference. (June 24-26, 2022 p. / Tbilisi, Georgia.), 786-790;
8. Сидоренко Н.С. (2022). Цифровізація публічного управління: теоретичні та нормативно-правові аспекти. Верховенство права: доктрина і практика в умовах сучасних світових викликів : матеріали Міжнар. наук.- практи. конф. (м. Дніпро, 25 лют. 2022 р.), Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 399 – 402;
9. Сидоренко Н.С., Лебедєва Я.В. (2020). Інноваційні інструменти розвитку системи е-врядування в розбудові електронної інфраструктури територіальних громад. Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : матеріали XIV наук.-практи. конф. за міжнар. уч. (м. Дніпро, 8 трав. 2020 р.). Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 342 – 346;

10. Шевченко С.О., Сидоренко Н.С. (2020) Електронне урядування та ІКТ як інструменти протидії корупції у контексті світового тренду прозорості публічної служби. Аспекти публічного управління, Т. 8, 72 – 81.

### **Інтернет-ресурси:**

1. Верховна Рада України. URL: <https://rada.gov.ua>;
2. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua>;
3. Електронні петиції. Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://petition.president.gov.ua>;
4. Он-лайн сервіс державних послуг ДІЯ. URL: <https://plan2.diia.gov.ua>;
5. Дніпровська міська рада. URL: <https://dniprorada.gov.ua>;
6. Дніпровська обласна рада. URL: <https://oblrada.dp.gov.ua>;
7. Сайт Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» . URL: <https://egap.in.ua>;
8. Портал електронних послуг пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua>;
9. Президент України. URL: <https://www.president.gov.ua>;
10. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua>;
11. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. URL: <https://trembita.gov.ua/ua/projects/trembita-vzayemodiya-reyestriv>.

**Завідувач кафедри  
адміністративно-правових дисциплін  
та публічного управління**

**Ірина ДЗЮБА**

