

**ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя  
Стефаника»**

**Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки**



## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ**

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»  
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»  
Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»

**Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки**

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма «Публічні послуги» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». 13 с.

**Розробник:**

Дегтяр О. А. – доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від 27 серпня 2021 року № 1

Т.в.о. завідувача кафедри управління та бізнес-адміністрування



\_\_\_\_\_ (підпис)

П'ятничук І. Д.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <b>28 «Публічне управління та адміністрування»</b>	Нормативна	
	Спеціальність <b>281 «Публічне управління та адміністрування»</b>		
Змістових модулів – 2	Освітня програма <b>Публічне управління та адміністрування</b>	<b>Рік підготовки:</b>	
Індивідуальне науково-дослідне завдання –		4-й	4-й
Загальна кількість годин – 90		<b>Семестр</b>	
		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Освітній рівень: <b>бакалавр</b>	<b>Лекції</b>	
		16 год.	6 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		14 год.	6 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	78 год.
<b>Індивідуальні завдання</b>			
-	-		
<b>Вид контролю:</b> <b>екзамен</b>			

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

для денної форми навчання – 50 %

для заочної форми навчання – 15,4 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета дисципліни:** формування теоретичних та практичних знань з теорії, методики й організаційних основ надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; дослідження та аналіз практики організації надання публічних послуг у провідних країнах світу; формування навиків практичного мислення та роботи за умови підвищених вимог до якості публічних послуг.

Основними цілями вивчення дисципліни «Публічні послуги» є засвоєння студентами навчального матеріалу стосовно:

- сутності та ролі публічних послуг;
- державної політики у сфері надання публічних послуг;
- якості публічних послуг та критерії її оцінки;
- моніторингу якості надання публічних послуг;
- діяльності Центру надання адміністративних послуг;
- загальних засад грамотності адміністратора ЦНАП;
- кадрового забезпечення процесу надання адміністративних послуг;
- зарубіжного досвіду організації надання адміністративних послуг.

### **Компетентності навчання:**

ІК. 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.

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.

ЗК3. 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.

ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ФК.3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

ФК.4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень.

ФК.5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.

ФК.7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

ФК.8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

ФК.11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження

в сфері публічного управління та адміністрування.

### **Програмні результати навчання:**

ПР6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

ПР9. Знати основи електронного урядування.

## **3. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовний модуль 1. Теоретичні основи та особливості надання публічних послуг**

#### **Тема 1. Сутність та роль публічних послуг**

1. Поняття, мета та завдання публічних послуг
2. Класифікація публічних послуг та їх особливості
3. Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг

#### **Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг**

1. Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні
2. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики у сфері надання публічних послуг
3. Нормативно-правове регулювання порядку надання публічних послуг

#### **Тема 3. Якість публічних послуг та критерії її оцінки**

1. Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування
2. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави та з точки зору споживачів
3. Критерії оцінки якості публічних послуг

#### **Тема 4. Моніторинг якості надання публічних послуг**

1. Особливості моніторингу якості надання публічних послуг
2. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування
3. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги

### **Змістовний модуль 2. Центр надання адміністративних послуг як спосіб реалізації публічних послуг населенню**

### Тема 5. Центр надання адміністративних послуг

1. Порядок та основні етапи створення ЦНАП
2. Структура та компетенції ЦНАП
3. Зовнішні та внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП

### Тема 6. Загальні засади грамотності адміністратора ЦНАП

1. Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора
2. Роль та відповідальність адміністратора ЦНАП
3. Особливості надання адміністративних та супутніх послуг
4. Взаємодія із суб'єктами надання адміністративних послуг

### Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг

1. Вимоги до кадрового забезпечення щодо надання адміністративних послуг
2. Кваліфікаційні вимоги та порядок атестації працівників, що надають адміністративні послуги
3. Підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги
4. Проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення

### Тема 8. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг

1. Офіси для громадян у ФРН
2. Відділи обслуговування мешканців у Польщі
3. Адміністративні послуги та інтегровані офіси в Канаді

## 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістовних модулів і тем	Кількість годин											
	усього	Денна форма					усього	Заочна форма				
		у тому числі						у тому числі				
1	2	л.	п.	лаб.	інд.	с.р.	8	л.	п.	лаб.	інд.	с.р.
<b>Змістовний модуль 1. Теоретичні основи та особливості надання публічних послуг</b>												
Тема 1. Сутність та роль публічних послуг	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>14</b>	2	2	-	-	10
Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>10</b>	-	-	-	-	10
Тема 3. Якість публічних послуг та	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>10</b>	-	-	-	-	10

критерії її оцінки												
Тема 4. Моніторинг якості надання публічних послуг	<b>10</b>	2	2	-	-	6	<b>10</b>	-	-	-	-	10
<b>Разом за змістовним модулем 1</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	-	-	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	<b>40</b>
<b>Змістовний модуль 2. Центр надання адміністративних послуг як спосіб реалізації публічних послуг населенню</b>												
Тема 5. Центр надання адміністративних послуг	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>14</b>	2	2	-	-	10
Тема 6. Загальні засади грамотності адміністратора ЦНАП	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>14</b>	2	2	-	-	10
Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	<b>12</b>	2	2	-	-	8	<b>10</b>	-	-	-	-	10
Тема 8. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг	<b>8</b>	2	-	-	-	6	<b>8</b>	-	-	-	-	8
<b>Разом за змістовним модулем 2</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	-	-	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	<b>38</b>
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	-	-	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	<b>78</b>

### 5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Тема 1. Сутність та роль публічних послуг	2
2.	Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг	2
3.	Тема 3. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	2
4.	Тема 4. Моніторинг якості надання публічних послуг	2
5.	Тема 5. Центр надання адміністративних послуг	2
6.	Тема 6. Загальні засади грамотності адміністратора ЦНАП	2
7.	Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	2
	<b>Разом</b>	<b>14</b>

### 6. Теми лабораторних занять

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Публічні послуги» лабораторні заняття не заплановані.

### 7. Самостійна робота

Самостійна робота студентів – невід’ємна складова частина навчального процесу, яка відіграє важливу роль у процесі формування майбутнього спеціаліста.

Мета самостійної роботи – набуття навичок щодо вирішення конкретних практичних завдань і використання отриманих знань у подальшій практичній діяльності.

Самостійна робота студентів при вивченні курсу складається з різних її видів:

- підготовка до аудиторних занять (лекцій, семінарів, практичних занять);
- завершення розпочатих на практичних заняттях завдань, передбачених робочою програмою курсу;
- написання рефератів.

Підготовка до лекційного заняття передбачає обов’язкове вивчення матеріалу попередньої лекції і ознайомлення з матеріалами наступної лекції (підручники, посібники).

Підготовка до практичних занять передбачає обов’язкове вивчення отриманого теоретичного матеріалу з метою подальшого застосування знань на практичних заняттях, у наступній практичній діяльності. При підготовці до заняття відповідної теми необхідно детально вивчити конспект лекції, підручник (навчальний посібник) та коротко законспектувати засвоєний матеріал. Семінарські і практичні заняття передбачають вивчення теоретичного матеріалу та виконання завдань. Студент самостійно завершує у позааудиторних умовах розпочаті в аудиторіях завдання і здає у час, який встановлює викладач.

Виконувати завдання необхідно в такій послідовності:

- ознайомитись із завданням і вивчити його умову;
- визначити методи (прийоми) розв’язання кожної конкретної ситуації;
- безпосередньо почати розв’язувати завдання;
- обґрунтувати висновки і пропозиції згідно з отриманими результатами;
- виконане завдання належно оформити в зошиті;
- захистити завдання (якщо це встановлено робочою програмою дисципліни) відповідно до встановленого графіка самостійної роботи.

Якщо передбачений програмою обсяг завдань студент не виконав і не захистив, то до екзамену його не допускають.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Тема 1. Сутність та роль публічних послуг	8
2.	Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг	8
3.	Тема 3. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	8
4.	Тема 4. Моніторинг якості надання публічних послуг	6



5.	Тема 5. Центр надання адміністративних послуг	8
6.	Тема 6. Загальні засади грамотності адміністратора ЦНАП	8
7.	Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	8
8.	Тема 8. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг	6
	<b>Разом</b>	<b>60</b>

## 8. Індивідуальні завдання

Відповідно до робочої програми з дисципліни «Публічні послуги» індивідуальні завдання не заплановані.

## 9. Методи навчання

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, так і лекційних, використовуються наступні методи навчання: словесні (пояснення, бесіда, дискусія, діалог), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (рішення задач, ділові ігри).

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Публічні послуги» використовуються: пояснювально-наочний проблемний виклад; частково-пошуковий та дослідницький методи.

За місцем в структурній діяльності використовуються:

- методи організації й здійснення навчальної діяльності, що поєднує словесні, наочні і практичні методи; методи навчальної роботи під керівництвом викладача й методи самостійної роботи студентів;
- методи стимулювання й мотивації навчальної роботи, що об'єднали в собі пізнавальні ігри, навчальні дискусії, моделювання рольових ситуацій;
- методи контролю й самоконтролю за навчальною діяльністю: методи усного, письмового контролю; індивідуального й фронтального, тематичного і систематичного контролю.

## 10. Методи контролю

Методами контролю з дисципліни «Публічні послуги» є поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Формами проведення поточного контролю з дисципліни є:

- усні опитування на практичних заняттях;
- письмові контрольні роботи (на лекційних та практичних заняттях);
- тестування тощо.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на освітньому рівні бакалавра. Підсумковий контроль з дисципліни «Публічні послуги» включає семестровий контроль у формі екзамену.

Критерії оцінювання рівня знань на практичних заняттях, при виконанні самостійних та індивідуальних завдань:

**5 балів** – коли студент дає обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді на запитання, рішення завдань правильні, демонструє знання навчально-методичної літератури, наводить узагальнення і висновки, був присутній на лекціях і практичних заняттях;

**4 бали** – коли студент знає викладений матеріал на «відмінно», але ним допущені незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, розрахунків, коли за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Присутність на лекціях і практичних заняттях обов'язкова;

**3 бали** – коли студент дає неправильну відповідь на одне запитання або на всі запитання дає малообґрунтовані, невичерпні відповіді, припускається грубих помилок у розрахунках і тільки за допомогою викладача може виправити допущені помилки;

**2 бали** – коли студент дає неправильні відповіді на 2-3 запитання, припускається грубих помилок у розрахунках і не може їх виправити, погано орієнтується в лекційному матеріалі;

**1 бал** – студент отримує за умови, якщо не зміг викласти зміст питання, погано орієнтується в матеріалі; відсутні логічна послідовність висловлювань та зміст відповіді; виконане завдання містить багато помилок, що заважають розумінню загального змісту;

**0 балів** – відповідь відсутня.

## 11. Оцінювання

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
80-89	<b>B</b>	добре	
70-79	<b>C</b>		
60-69	<b>D</b>		
50-59	<b>E</b>	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
25-49	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	

0-24	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
------	----------	--	--

## 12. Перелік питань, які виносяться на екзамен

1. Поняття, мета та завдання публічних послуг
2. Класифікація публічних послуг та їх особливості
3. Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг
4. Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні
5. Сутність та завдання державної політики у сфері надання публічних послуг
6. Принципи та складові державної політики у сфері надання публічних послуг
7. Нормативно-правове регулювання порядку надання публічних послуг
8. Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування
9. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави
10. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору споживачів
11. Критерії оцінки якості публічних послуг
12. Особливості моніторингу якості надання публічних послуг
13. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування
14. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги
15. Порядок та основні етапи створення ЦНАП
16. Структура та компетенції ЦНАП
17. Зовнішні аспекти організації діяльності ЦНАП
18. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП
19. Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора
20. Роль та відповідальність адміністратора ЦНАП
21. Особливості надання адміністративних та супутніх послуг
22. Взаємодія із суб'єктами надання адміністративних послуг
23. Вимоги до кадрового забезпечення щодо надання адміністративних послуг
24. Кваліфікаційні вимоги до працівників, що надають адміністративні послуги

25. Порядок атестації працівників, що надають адміністративні послуги
26. Підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги
27. Проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення
28. Офіси для громадян у ФРН
29. Відділи обслуговування мешканців у Польщі
30. Адміністративні послуги та інтегровані офіси в Канаді

### 13. Рекомендована література

1. Сайт дистанційного навчання. URL : <http://d-learn.pu.if.ua>
2. Курс «Доступ для публічної інформації для розпорядників» // Prometheus. URL : <https://prometheus.org.ua/>
3. Курс «Доступ до публічної інформації: від А до Я» // Prometheus. URL : <https://prometheus.org.ua/>
4. Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р. (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
5. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. 86 с. URL: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>
6. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський, Т. М. Попович та ін. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.
7. Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимощук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
8. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
9. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
10. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.
11. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в

Україні / уклад. Кобець Р.В. К.: Новий друк, 2015. 54 с.

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

13. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад: Навчально-практичний посібник/ За заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.

14. 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. К., 2019. 240 с.

15. Толкованов В. В. Добре врядування та інструменти його забезпечення на місцевому і регіональному рівнях: вітчизняний та зарубіжний досвід : монографія. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2013. 264 с.