

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**



Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки

Кафедра управління та бізнес-адміністрування

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»

Затверджено на засіданні кафедри
управління та бізнес-адміністрування
Протокол № 1 від «27» серпня 2021 р.

м. Івано-Франківськ – 2021

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Публічні послуги
Освітня програма	Публічне управління та адміністрування
Спеціалізація (за наявності)	
Спеціальність	281 «Публічне управління та адміністрування»
Галузь знань	28 «Публічне управління та адміністрування»
Освітній рівень	бакалавр
Статус дисципліни	нормативна
Курс / семестр	4/7
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 16 год. Практичні заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	www.d-learn.pnu.edu.ua

2. Опис дисципліни

Мета та цілі дисципліни
<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Публічні послуги» є 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.</p> <p>Основними цілями вивчення дисципліни «Публічні послуги» є засвоєння студентами навчального матеріалу стосовно:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p>

<p>ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p>ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>ФК.3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p> <p>ФК.4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень.</p> <p>ФК.5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.</p> <p>ФК.7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</p> <p>ФК.8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.</p> <p>ФК.11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
Програмні результати навчання
<p>ПР6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>ПР9. Знати основи електронного урядування.</p>

3. Структура дисципліни

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Тема 1. Сутність та роль публічних послуг.	Знати поняття, мету та завдання публічних послуг; знати класифікацію публічних послуг та її особливості; розуміти сервісну соціальну спрямованість надання публічних послуг.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
2.	Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг.	Здійснювати аналіз історії становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні; розуміти сутність, завдання, принципи та складові державної політики у сфері надання публічних послуг; знати нормативно-правове регулювання порядку надання публічних послуг.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
3.	Тема 3. Якість публічних послуг та критерії її оцінки.	Розуміти об'єктивну необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування; здійснювати оцінку якості надання публічних послуг з точки зору держави та з точки зору споживачів; знати критерії оцінки якості публічних послуг.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
4.	Тема 4. Моніторинг якості надання публічних послуг.	Розуміти особливості моніторингу якості надання публічних послуг; знати вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування; вміти використовувати методики оцінювання результативності	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.

		роботи працівників, що надають публічні послуги.	
5.	Тема 5. Центр надання адміністративних послуг.	Розуміти порядок та основні етапи створення ЦНАП; знати структуру та компетенції ЦНАП; здійснювати аналіз зовнішніх та внутрішніх аспектів організації діяльності ЦНАП.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
6.	Тема 6. Загальні засади грамотності адміністратора ЦНАП.	Знати особливості регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора; розуміти роль та відповідальність адміністратора ЦНАП; знати особливості надання адміністративних та супутніх послуг; здійснювати аналіз взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
7.	Тема 7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг.	Знати вимоги до кадрового забезпечення щодо надання адміністративних послуг; знати кваліфікаційні вимоги та порядок атестації працівників, що надають адміністративні послуги; знати особливості підвищення кваліфікації працівників, що надають адміністративні послуги; вміти аналізувати проблеми кадрового забезпечення надання адміністративних послуг та шукати шляхи їх вирішення.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.
8.	Тема 8. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг.	Здійснювати аналіз зарубіжного досвіду організації надання адміністративних послуг, в т.ч. у ФРН, Польщі та Канаді.	Контрольні запитання, кейси, тести, завдання для самостійної роботи.

4. Система оцінювання курсу

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Практичне заняття	30
Контрольна робота	10
Тести	10
Екзамен	50
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Сумарна кількість балів за практичні заняття	Сумарна кількість балів за контрольні роботи	Сумарна кількість балів за тести	Екзамен	Разом
30	10	10	50	100

- Оцінювання відповідей студентів на практичних заняттях відбувається за 100 бальною шкалою.
- По завершенні теоретичного навчання середнє арифметичне усіх отриманих оцінок у 100-бальній шкалі множиться на ваговий коефіцієнт 0,3, відповідно – максимальний бал за усі отриманні заняття у підсумку може скласти 30 балів.
- Оцінювання за екзамен відбувається у 100-бальній шкалі, отримана оцінка сходиться на ваговий коефіцієнт 0,5.
- Підсумкова оцінка за вивчення дисципліни складається із математичної суми балів за роботу на практичних заняттях (максимально – 30 балів), отриманих балів за контрольні роботи (оцінка виставляється у 100-бальній шкалі і множиться на ваговий коефіцієнт 0,1, відповідно максимальний бал за контрольні роботи може скласти 10 балів), отриманих балів за тести (оцінка виставляється у 100-бальній шкалі і множиться на ваговий коефіцієнт 0,1, відповідно максимальний бал за тести може скласти 10 балів) і оцінки, отриманої за екзамен (максимальний бал – 50 балів), що в сумі максимально може скласти 100 балів.
- При виставленні балів за модульний контроль оцінюються: рівень теоретичних знань та практичні навички з тем, включених до змістових модулів, самостійне опрацювання тем, опрацювання завдань робочих зошитів, підготовка конспектів навчальних чи наукових текстів тощо.
- Якщо студент не складав змістовий модуль з поважних причин, які підтверджені документально, то він має право на його складання з дозволу завідувача кафедри (за заявою).
- Оцінка за екзамен формується із суми відповідей студентів 1 теоретичне запитання (15 балів), знання дефініції (5 балів), розв'язання тестів (15 балів) та вирішення практичного завдання (15 балів), або, за вимогою – на основі результатів тестування (максимальна оцінка за тести – 50 балів).

Критерії оцінювання за 100-бальною шкалою:

- *90-100 балів* – студент вільно володіє навчальним матеріалом; висловлює свої думки; творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань; комунікативні уміння та навички сформовані на високому рівні; може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання і оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; вільно використовує знання для розв'язання поставлених перед ним завдань.
- *70-89 балів* – студент вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні граматичні помилки у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці; за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; має стійкі навички виконання завдань.
- *50-69 балів* – студент володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно; на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків; знайомий з основними поняттями навчального матеріалу; комунікативні уміння та навички сформовані частково; під час відповіді допускаються










суттєві граматичні помилки; має елементарні нестійкі навички виконання завдань; планує та виконує частину завдань за допомогою викладача.

- *Менше 50 балів* – у студента не сформовані комунікативні уміння та навички; студент допускає велику кількість граматичних помилок, що ускладнює розуміння; студент не володіє навчальним матеріалом; виконує лише елементарні завдання, потребує постійної допомоги викладача.

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення	Мультимедіа (відеофайли, рисунки, схеми) та інше
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. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.	
8. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимошука 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.	

7. Контактна інформація

Кафедра	<p>Кафедра управління та бізнес-адміністрування м. Івано-Франківськ, вул. Шевченка, 57,</p> <p> каб. 111 (вхід з вул. Чорновола)</p> <p> тел. +38 (097) 771-80-54 – ст. лаборант кафедри Галина Володимирівна Яцків</p> <p> https://kutba.pnu.edu.ua/</p> <p> kutba@pnu.edu.ua Сторінки в соцмережах:</p> <p> https://www.facebook.com/mbakafedra</p> <p> https://www.instagram.com/kafedra_mba/</p>
Викладач	 <p>Дегтяр Олег Андрійович доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри управління та бізнес-адміністрування</p>
Контактна інформація викладача	<p> +38 (095) 772 19 57</p> <p> oleg.diegtiar@pnu.edu.ua</p>

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	<p>Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів університету:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». • Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». • Положення про запобігання академічному плагіату та інших видів академічної нечесності у навчальній та науково-дослідній роботі студентів ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». • Положення про запобігання академічному плагіату у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Склад комісії з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Лист МОН України «До питання уникнення проблем і помилок у практиках забезпечення академічної доброчесності». <p>Ознайомитися з даними положеннями та документами можна за посиланням: https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/</p>
Пропуски занять (відпрацювання)	<p>Можливість і порядок відпрацювання пропущених студентом занять регламентується «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4).</p> <p>Ознайомитися з положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	<p>У разі виконання завдання студентом пізніше встановленого терміну, без попереднього узгодження ситуації з викладачем, оцінка за завдання – «незадовільно», відповідно до «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4-5).</p> <p>Ознайомитися із положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Невідповідна поведінка під час заняття	<p>Невідповідна поведінка під час заняття регламентується рядом положень про академічну доброчесність (див. вище) та може призвести до відрахування здобувача вищої освіти (студента) «за порушення навчальної дисципліни і правил внутрішнього розпорядку вищого закладу освіти», відповідно до п.14 «Відрахування студентів» «Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти».</p> <p>Ознайомитися із положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Додаткові бали	<p>Отримання додаткових балів за дисципліною можливе в разі виконання індивідуальних завдань, попередньо узгоджених з викладачем. Перелік індивідуальних завдань міститься у навчальній програмі до курсу.</p> <p>Також за рішенням кафедри управління та бізнес-адміністрування студентам, які брали участь у науково-дослідній роботі (роботі конференцій, студентських наукових гуртків та проблемних груп, підготовці публікацій), а також були учасниками олімпіад, конкурсів, можуть присуджуватися додаткові бали «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності студентів ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4).</p> <p>Ознайомитися із положенням можна за посиланням: https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/</p>
Неформальна освіта	<p>Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про порядок зарахування результатів неформальної освіти у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №819 від 29.11.2019) Ознайомитися із положенням можна за</p>

	посиланням: документи/polozhenja/	https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/
--	--------------------------------------	---

Викладач _____ Дегтяр О. А.