

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ

Галузь знань **28 «Публічне управління та адміністрування»**

Спеціальність **281 «Публічне управління та адміністрування»**

Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки

Івано-Франківськ, 2022-2023 н.р.

Робоча програма «Публічні послуги» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». 20 с.

Розробники:

Смушак М.В. – к.е.н., директор департаменту інфраструктури, житлової та комунальної політики Івано-Франківської міської ради.

Томашевська А.В. – к.е.н., доцент, доцент кафедри управління та бізнес-адміністрування

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління та бізнес-адміністрування

Протокол від 30 серпня 2022 року № 1

Завідувач 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 28 «Публічне управління та адміністрування»	Нормативна	
	Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»		
Змістових модулів – 2	Освітня програма Публічне управління та адміністрування	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання: виконується в межах самостійної роботи		4-й	4-й
		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		8-й	8-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 8		16 год.	8 год.
		Практичні заняття	
	14 год.	6 год.	
	Лабораторні заняття		
	-	-	
	Самостійна робота		
	60 год.	76 год.	
Індивідуальні завдання			
-	-		
Вид контролю: екзамен			

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

для денної форми навчання – 50 %

для заочної форми навчання – 11,11 %.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Публічні послуги» є формування теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання публічних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання публічних послуг; освоєння механізмів організації

надання публічних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості публічних послуг.

Завдання навчальної дисципліни:

вивчення сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;

вивчення теоретичних та практичних основ використання стандартів надання публічних послуг органами влади, вивчення методологічних основ та засобів організації надання публічних послуг органами влади.

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.

ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

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

ФК.2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

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

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.

ФК.12. Здатність ефективно приймати управлінські рішення у різних сферах публічного та місцевого управління

Програмні результати навчання:

ПР 9. Знати основи електронного урядування.

ПР15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Поняття та якість публічних послуг

Тема 1. Поняття публічних послуг та державна політика у сфері надання публічних послуг.

1. Сервісна концепція державного управління.
 2. Основні підходи до класифікації публічних послуг.
 3. Класифікація публічних послуг через призму їх необхідності.
 4. Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні.
 5. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні.
 6. Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг.
 7. Правове регулювання порядку надання публічних послуг.
- Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Тема 2. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації. Електронні публічні послуги.

1. Децентралізація надання публічних послуг в Україні.
 2. Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання публічних послуг.
 3. Особливості надання публічних послуг в країнах ЄС.
- Електронні публічні послуги.

Тема 3. Стандартизація надання публічних послуг

1. Основні підходи до організації процесу надання публічних послуг.
2. Критеріальні вимоги до процесу надання якісних публічних послуг.
3. Стандартизація якості обслуговування замовників послуг.
4. Принципи та основні параметри взаємодії із замовниками послуг.

Тема 4. 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. Внутрішня та зовнішня оцінки.
3. Критерії оцінки якості публічних послуг.

Тема 5. Моніторинг якості надання публічних послуг.

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

Модуль 2. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.

Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню.

1. Порядок та основні етапи створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП.

2. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Структура ЦНАП.

3. Зовнішні аспекти організації ЦНАП.

4. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП.

Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг

1. Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг.

2. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг.

3. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг.

4. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види.

5. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг

1. Інформаційно-електронне забезпечення ЦНАП.

2. Інформаційно-електронна картка адміністративної послуги.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістовних модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л.	п.	лаб.	інд.	с.р.		л.	п.	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Поняття та якість публічних послуг												
Тема 1. Поняття публічних послуг та державна політика у сфері надання публічних послуг.	11	2	2	-	-	7	12	2	-	-	-	10
Тема 2. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації.	11	2	2	-	-	7	10	-	-	-	-	10

Електронні публічні послуги.												
Тема 3. Стандартизація надання публічних послуг	11	2	2	-	-	7	10	-	-	-	-	10
Тема 4. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	11	2	2	-	-	7	10	2	2	-	-	6
Тема 5. Моніторинг якості надання публічних послуг.	12	2	2	-	-	8	14	2	2	-	-	10
Разом за змістовним модулем 1	56	10	10	-	-	54	56	6	4	-	-	46
Модуль 2. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.												
Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню.	12	2	2	-	-	8	14	2	2	-	-	10
Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	10	2		-	-	8	10	-	-	-	-	10
Разом за змістовним модулем 2	34	6	4	-	-	66	34	2	2	-	-	30
Усього годин	90	16	14	-	-	60	90	8	6	-	-	76

5. Теми практичних занять

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

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Тема 1. Поняття публічних послуг та державна політика у сфері надання публічних послуг.	2
2.	Тема 2. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації. Електронні публічні послуги.	2
3.	Тема 3. Стандартизація надання публічних послуг	2

4.	Тема 4. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	2
5.	Тема 5. Моніторинг якості надання публічних послуг.	2
6.	Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню.	2
7.	Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг	2
	Разом	14

7. Самостійна робота

Самостійна робота студентів при вивченні дисципліни «Публічні послуги» складається з різних її видів:

- 1) підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних занять);
- 2) самостійне поглиблене опрацювання тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом та проходження тестування за результатами опрацювання;
- 3) підготовка індивідуального проєкту.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Тема 1. Поняття публічних послуг та державна політика у сфері надання публічних послуг.	7
2.	Тема 2. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації. Електронні публічні послуги.	7
3.	Тема 3. Стандартизація надання публічних послуг	7
4.	Тема 4. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	7
5.	Тема 5. Моніторинг якості надання публічних послуг.	8
6.	Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню.	8
7.	Тема 7. Контроль у сфері надання публічних послуг	8
8.	Тема 8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	8
	Разом	60

8.

Індивідуальне завдання

(виконується в межах самостійної роботи)

Вивчення дисципліни «Публічні послуги» передбачає передбачає обов'язкову підготовку двох індивідуальних проєктів за наступними питаннями:

1. Аналіз нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг.
2. Підходи до класифікації адміністративних послуг.
3. Публічні послуги і «дозвільна система».
4. Типізація адміністративних послуг відповідно до потреб споживачів.
5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
6. Методика опису публічної послуги.
7. Номенклатура послуг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
8. Корупційні ризики в сфері надання адміністративних послуг.
9. Структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
10. Технології електронного урядування в процесі надання адміністративних послуг.

11. Поняття, ознаки та види адміністративних послуг.
12. Зовнішні аспекти організації Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП):
місце розташування, вимоги до приміщення, режим роботи.
13. Інформаційне забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
14. Процедура надання згоди на передачу земельних ділянок в суборенду.
15. Зміст та структура інформаційної картки адміністративної послуги.
16. Процедура вилучення з використання земельних ділянок сільськогосподарського призначення.
17. Особливості забезпечення доступу до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.
18. Процедура оформлення свідоцтва про право власності на квартиру (будинок).
19. Внутрішні аспекти організації діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
20. Процедура призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.
21. Спрощена процедура надання адміністративних послуг.
22. Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
23. Зміст та необхідність ведення технологічних карток надання адміністративних послуг.
24. Критерії оцінки якості надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
25. Кадрове забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
26. Зміст інформаційних і технологічних карток, що використовуються в роботі Центрив надання адміністративних послуг (ЦНАП).
27. Вимоги до кваліфікації персоналу Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
28. Види супутніх послуг та організація їх надання в Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП).
29. Положення та регламент Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
30. Методика розрахунку кількості працівників (робочих місць) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
31. Порядок створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
32. Суб'єкти надання адміністративних послуг в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
33. Основні етапи створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
34. Принципи надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
35. Ключові рішення (акти), необхідні для створення Центру надання Адміністративних послуг (ЦНАП).
36. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).
37. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
38. Зміст інформації, що розміщується на інформаційних стендах і інформаційних терміналах в ЦНАП.

39. Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі адміністративних послуг (ЦНАП).
 40. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
 41. Перелік адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 42. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.
 43. Способи звернення споживачів за адміністративними послугами.
 44. Інформаційне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 45. Контроль завантаженості працівників Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 46. Керування чергою в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 47. Інформаційно-комунікативні технології в роботі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 48. Порядок прийняття заяви та інших документів у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 49. Основні критерії оцінки якості адміністративних послуг.
 50. Порядок опрацювання справи (вхідного пакета документів) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 51. Законодавче регулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг.
 52. Процедура передачі вихідного пакета документів суб'єкту звернення в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 53. Класифікація адміністративних послуг.
 54. Загальна структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Розподіл на фронт-офіс і бек-офіс.
 55. Види адміністративних послуг.
 56. Модель Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
- Презентація дослідження відбувається у вигляді підготовленої доповіді та створеної презентації (до 15 слайдів) за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.

9. Методи навчання

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Публічні послуги» використовуються наступні методи навчання.

Методи навчання	Характеристика
Наочні методи навчання	Ґрунтуються на візуальному сприйнятті інформації (читання лекцій та підготовка практичних завдань із використанням мультимедійних презентацій, демонстрація тематичних відеороликів).
Інтерактивні методи навчання	Ґрунтуються на принципі зворотного зв'язку, коли здобувач освіти отримує відповіді, зауваження та поради щодо певної проблематики від викладача чи одногрупників; коли здобувачі освіти взаємодіють між собою, а викладач виступає координатором та наставником, а також стежить за дотриманням навчальних та етичних норм. Серед інтерактивних методів навчання використовуються: відповіді на запитання та опитування думок здобувачів освіти, кейс-

	стаді, дискусії, мозковий штурм, ігровий метод.
Практичні методи навчання	Передбачають виконання практичних завдань. Серед практичних методів навчання використовуються практичні роботи, вправи, написання есе.
Інноваційні методи навчання	Поєднують інтерактивні та комп'ютерні технології. Серед інноваційних методів навчання використовуються: компетентнісний метод (спрямований на розвиток професійних навичок, вмінь та якостей здобувачів освіти), проектно-дослідницький метод (спрямований на вирішення проблемного питання через розвиток пошукових та аналітичних якостей здобувачів освіти, а також навичок командної роботи), використання інформаційно-комунікаційних технологій та діджитал-інструментів. Програми і сервіси, які використовуються: сервіси та програмні продукти від Microsoft, інструменти Google, графічні редактори Crello та Canva, хмарне презентаційне програмне забезпечення Prezi, конструктор лендінгових сторінок of.ua, Diagrams.net, Kahoot, Mentimeter, QR Генератор, Cutt.ly.
Методи дистанційного навчання	Грунтуються на використанні інформаційних технологій, в т.ч. університетської авторської системи дистанційного навчання, платформ для організації відеоконференцій: Zoom Video Communications, Google Meet, Cisco Webex.

10. Методи контролю та критерії оцінювання

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті за виступ та виконання письмового завдання студентом. Передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми під час роботи на практичних заняттях та набутих професійних навичок під час виконання практичних завдань.

Оцінювання відповідей здобувачів освіти на практичних заняттях відбувається згідно навчального розкладу за 100 бальною шкалою. Вага оцінки за кожен вид навчальної роботи та відповідну тему відображена у таблиці. Максимальна кількість балів, яку здобувач освіти може отримати за виконання завдань на практичних заняттях складає 25 балів.

Накопичування балів під час вивчення дисципліни

№ теми	1	2	3	4	5	6	7	8	Разом
Вид навчальної роботи									
Практичне заняття (опрацювання завдання)	3	3	3	3	3	3	3	4	25
Самостійна робота (тестування з теми)	2	2	2	2	2	2	2	1	15
Самостійна робота (індивідуальний проєкт)									10
Екзамен									50
Максимальна к-ть балів									100

Критерії поточного оцінювання:

«90-100 балів» – здобувач вищої освіти в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.

«70-89 балів» – здобувач вищої освіти достатньо повно володіє навчальним матеріалом,

обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

«50-69 балів» – здобувач вищої освіти в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей (в т. ч. у вигляді мультимедійних презентацій), але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.

«Менше 50 балів» – здобувач вищої освіти не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни протягом навчального семестру, взявши участь у науковому, освітньому чи прикладному проєкті, який відповідає предмету дисципліни чи підготувавши дайджест (добір уривків з різних джерел на певну тематику). У форматі дайджестів можна зробити системний аналіз будь-якого теоретичного положення, розкрити різні точки зору на будь-яку проблему, тему, питання та зробити узагальнюючі висновки:

2 бали – нараховується здобувачам освіти, які пройшли навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни протягом навчального семестру.

2 бали – нараховується здобувачам освіти, які взяли участь у науковому, освітньому чи прикладному проєкті, який відповідає предмету дисципліни.

1 бал – нараховується здобувачам освіти, які підготували дайджест на певну тематику в межах вивчення дисципліни.

Також за рішенням кафедри управління та бізнес-адміністрування здобувачам освіти, 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).

Ознайомитися із положенням можна за посиланням: <https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

Контроль за самостійну роботу.

Самостійна робота здобувачів освіти передбачає:

1. Тестування.
2. Підготовка індивідуального проєкту.

Тестовий контроль. Студент опрацьовує питання, що призначенні для самостійного вивчення і для контролю проходить тестування в системі дистанційного навчання (d-learn.pnu.edu.ua) (дві спроби – кращий результат).

Оцінювання за кожен тестовий контроль здійснюється за 100 бальною шкалою. Вага оцінки за відповідну тему відображена у таблиці вище. Максимальна кількість балів, яку здобувач освіти може отримати за тестовий контроль складає 15 балів.

Підготовка індивідуального проєкту.

Вивчення дисципліни передбачає обов'язкову підготовку індивідуального проєкту. Оцінювання індивідуального проєкту здійснюється за 100 бальною шкалою. Максимальна кількість балів за індивідуальний проєкт складає 10 балів. Сума балів за індивідуальний проєкт розраховується за наступною формулою:

$$y = \frac{x \times 10}{100},$$

де x – кількість балів, яку отримав здобувач вищої освіти (за 100-бальною шкалою),

Метою підготовки індивідуального проєкту є закріплення теоретичних знань і практичних навичок з дисципліни.

Критерії оцінювання індивідуального проєкту:

«90-100 балів» – індивідуальний проєкт виконано на високому рівні, вирішено усі поставлені завдання. Під час усного захисту проєкту здобувач освіти проявив повне володіння матеріалом та свій виступ супроводжував мультимедійною презентацією.

«70-89 балів» – індивідуальний проєкт містить деякі незначні помилки та суперечні питання, які можуть бути виправлені письмово, або захищені усно. Під час усного захисту проєкту здобувач освіти проявив достатнє володіння матеріалом та свій виступ супроводжував мультимедійною презентацією.

«50-69 балів» – індивідуальний проєкт містить незначні помилки та суперечні питання, які можуть бути виправлені письмово, або захищені усно, проте сам проєкт не містить всебічного аналізу, а поставлені питання вирішені не повністю. Під час усного захисту проєкту здобувач освіти проявив загальне володіння матеріалом та свій виступ супроводжував мультимедійною презентацією.

«Менше 50 балів» – індивідуальний проєкт не відповідає поставленим завданням, допущені суттєві помилки та неточності.

Підсумковий семестровий контроль являє собою підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що з даної дисципліни здійснюється у формі екзамену. Підсумковий семестровий контроль оцінюється від 0 до 100 балів і переводиться у національну шкалу та шкалу ЄКТС.

Оцінювання за екзамен відбувається у 100-бальній шкалі, отримана оцінка сходиться на ваговий коефіцієнт 0,5. Оцінка за екзамен формується із суми відповідей здобувачів освіти (максимум 50 балів):

- 1) 1 теоретичне запитання (15 балів);
- 2) знання дефініції (5 балів);
- 3) розв'язування тестових завдань (15 балів: 5 тестів по 3 бали кожен) та вирішення практичного завдання (15 балів).

В умовах дистанційного навчання ідентифікація здобувача вищої освіти відбувається з використанням програми Zoom і екзамен складається через виконання тільки письмової компоненти (30 тестових питань у системі дистанційного навчання університету (d-learn.pnu.edu.ua) (максимум 50 балів).

Повторне складання екзаменів допускається не більше двох разів з кожної дисципліни: один раз викладачеві (талон №2) тестування в системі дистанційного навчання + усне опитування відповідно до програмових вимог, другий – комісії (талон №3) реалізується виключно у тестовій формі з використанням організаційно-технологічних процесів.

Якщо студент не склав навчальну дисципліну за талоном 3, дозволяється повторне вивчення навчальної дисципліни впродовж наступного семестру (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).

Шкала оцінювання для екзамену

університетська	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
80-89	B	добре
70-79	C	
60-69	D	задовільно
50-59	E	
25-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання

0-24	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
------	---	--

11. Перелік питань, які виносяться на екзамен

1. Сервісна концепція державного управління.
2. Основні підходи до класифікації публічних послуг.
3. Класифікація публічних послуг через призму їх необхідності.
4. Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні.
5. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні.
6. Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг.
7. Правове регулювання порядку надання публічних послуг.
- Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.
8. Децентралізація надання публічних послуг в Україні.
9. Зарубіжний досвід та успішні вітчизняні практики організації надання публічних послуг.
10. Особливості надання публічних послуг в країнах ЄС.
11. Електронні публічні послуги.
12. Основні підходи до організації процесу надання публічних послуг.
13. Критеріальні вимоги до процесу надання якісних публічних послуг.
14. Стандартизація якості обслуговування замовників послуг.
15. Принципи та основні параметри взаємодії із замовниками послуг.
16. Об'єктивна необхідність оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.
17. Оцінка якості надання публічних послуг. Внутрішня та зовнішня оцінки.
18. Критерії оцінки якості публічних послуг.
19. Поняття моніторингу якості надання публічних послуг.
20. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування.
21. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги.
22. Порядок та основні етапи створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення ЦНАП.
23. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг. Структура ЦНАП.
24. Зовнішні аспекти організації ЦНАП.
25. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП.
26. Сутність контролю у сфері надання адміністративних послуг.
27. Об'єкти та суб'єкти контролю у сфері надання адміністративних послуг.
28. Внутрішній та зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг.
29. Контроль за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та його види.

30. Специфіка контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях.
31. Інформаційно-електронне забезпечення ЦНАП.
32. Інформаційно-електронна картка адміністративної послуги.

12. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів університету:

1. Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
2. Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
3. Положення про запобігання академічному плагіату та інших видів академічної нечесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
4. Положення про запобігання академічному плагіату у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
5. Склад комісії з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника».
6. Лист МОН України «До питання уникнення проблем і помилок у практиках забезпечення академічної доброчесності».

Ознайомитися з даними положеннями та документами можна за посиланням: <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>

Пропуски занять (відпрацювання)

Можливість і порядок відпрацювання пропущених здобувачем освіти занять регламентується «Положення про порядок організації та проведення оцінювання успішності здобувачів освіти ДВНЗ «Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019) (див. ст. 4).

Ознайомитися з положенням можна за посиланням: <https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

Виконання завдання пізніше встановленого терміну

У разі виконання завдання здобувачем освіти 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).

Ознайомитися із положенням можна за посиланням:
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

Невідповідна поведінка під час заняття

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».

Ознайомитися із положенням можна за посиланням:
<https://nmv.pnu.edu.ua/нормативні-документи/polozhenja/>

Неформальна освіта

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

13. Рекомендовані літературні джерела

1. Сайт дистанційного навчання. URL : <https://test-d-learn.pnu.edu.ua/>
2. Верховна Рада України : Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
3. Інститут масової інформації Режим доступу : <http://imi.org.ua/>.
4. Комітет Верховної Ради України з питань свободи слова та інформаційної політики [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_komity?pidid=2641
5. Національне агентство України з питань державної служби [Електронний Верховна Рада України : Офіційний веб-портал [Електронний ресурс].
6. Законодавче регулювання питання надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Міністерство юстиції України. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_4628
7. 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.
8. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2018. Частина 10: Електронні

послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2018. 60 с. 1

9. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2018. 432 с.

10. Легеза Є.О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. ScienceRise. Juridical Science. 2018. № 2. С. 8–15.

11. Чечель А.О., Омелянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. Право та державне управління. 2021. № 1. С. 279–284

12. Опанасюк Ю.А. Управління персоналом як елемент забезпечення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг. Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ: збірник тез доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 25 березня 2020 р. Херсон: ДВНЗ «ХДАУ», 2020. С. 224-226