

СИЛАБУС

з дисципліни «Організація надання адміністративних послуг»
на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю
281 «Публічне управління та адміністрування»
Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

1) Калініченко Сергій Миколайович к.е.н., доцент, доцент кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту.

<http://new.khntusg.com.ua/staff/kalinichenko-sergij-mikolajovich-2>

Півень Альона Василівна, старший викладач кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту.

<http://new.khntusg.com.ua/staff/piven-alona-vasilivna>

Обсяг курсу: 3 кредити, 90 годин (30 год. лекцій, 16 год. практичних занять, 44 год. самостійної роботи), екзамен.

2) Пререквізити (базові знання необхідні для успішного опанування компетентностями). Базові знання з дисциплін: «Соціологія», «Менеджмент», «Теорія державного управління», «Основи публічного управління та адміністрування», «Офіс-менеджмент», «Соціальна політика та соціальна робота», «Управління персоналом», «Публічні комунікації».

Постреквізити. Продовжують вивчення та закріплення знань з "Адміністративний менеджмент", "Державна служба", "Електронне врядування".

3) Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Навчальна дисципліна «Організація надання адміністративних послуг» **буде корисна** майбутнім висококваліфікованим фахівцям для набуття знань, вмінь та формування компетентностей в організації надання адміністративних послуг посадовими особами органів державної влади та місцевого самоврядування, що дозволять їм ефективно, з урахуванням специфічних особливостей надання адміністративних послуг, здійснювати управління, створювати зручні та доступні умови отримання адміністративних послуг громадянами з особливим акцентом на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг; використовувати різноманітні методи управління економічного, адміністративного та соціально-психологічного характеру.

Вивчення даної дисципліни дає можливість студенту:

знати:

- *категорійно-понятійний апарат проблематики надання адміністративних послуг;*
- *класифікацію, ієрархію та систему адміністративних послуг;*
- *перспективні наукові напрями надання адміністративних послуг;*
- *технології та процедури організації надання адміністративних послуг;*
- *стандарти, принципи та норми діяльності у сфері надання адміністративних послуг;*
- *основні засади адміністративних послуг, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування;*
- *особливості відповідальності суб'єктів публічного адміністрування за правопорушення у цій сфері;*
- *основні нормативно-правові акти та положення законодавства у даній сфері;*
- *питання, пов'язані з регламентацією діяльності центрів надання адміністративних послуг;*
- *знати принципи, методи та критерії оцінювання ефективності надання адміністративних послуг.*

вміти:

- *вільно орієнтуватись в понятійно-категоріальному апараті, класифікації адміністративних послуг, законах, механізмах, технологіях, процедурах надання адміністративних послуг;*
- *застосовувати принципи надання адміністративних послуг;*
- *аналізувати адміністративне законодавство в конкретній галузі державного управління;*
- *уживати заходи із впровадження сучасних форм і методів надання адміністративних послуг;*
- *оптимізувати функціональну та організаційну структури центрів надання*

адміністративних послуг, виходячи зі змісту сучасних управлінських технологій;

- *застосовувати принципи, методи та критерії оцінювання результативності та ефективності надання адміністративних послуг;*
- *готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати;*
- *використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ;*
- *використовувати систему електронного документообігу, та електронного врядування.*

4) Мета та основні задачі дисципліни.

Метою вивчення дисципліни є формування комплексу теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг; 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; розвинення здатності студентів творчо підходити до: впровадження сучасних сервісних технологій, розвитку лідерства та застосування новітнього підходу до управління персоналом на засадах компетентності для підвищення якості надання адміністративних послуг та формування клієнтоорієнтованої організаційної культури.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

- узагальнення теоретико-методичних та соціально-психологічних аспектів у сфері надання адміністративних послуг;
- визначення суті, законів, принципів і механізмів взагалі публічного адміністрування, та надання адміністративних послуг зокрема, у розвитку суспільства;
- опанування основами методології, технологіями та процедурами організації надання адміністративних послуг;
- формування навичок розроблення та впровадження заходів із забезпечення результативної та ефективної діяльності суб'єктів публічної сфери;
- розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, самостійності і відповідальності у роботі;
- формування професійних здібностей у майбутніх фахівців щодо вирішення проблем у сфері надання адміністративних послуг.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців здатностей:

вчитися, здобувати нові знання, уміння, переосмислювати накопичений досвід, у тому числі в сфері, відмінної від професійної;

забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки, формувати самосвідомість орієнтовану на усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства;

розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання;

до узагальнення, аналізу, сприйняття інформації, адаптації, постановці мети і вибору шляхів її досягнення;

трансформувати знання теоретичних основ в практику організації надання адміністративних послуг, параметрів і умов забезпечення їх якості;

виявляти загальні тенденції та можливості розвитку публічної організації, адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності,

генерувати нові ідеї, обґрунтовувати їх доцільність;

теоретичного і нормативного обґрунтування особливостей адміністративних послуг, з урахуванням досвіду управлінських інновацій у Європі, спрямованих на трансформацію державного управління в механізм обслуговування потреб клієнтів – громадян, соціальних організацій, суспільства;

вміти комунікувати та взаємодіяти результативно з окремими громадянами та різними суспільними групами, співробітництва та розв'язання конфліктів;

до усного і письмового спілкування й використання державної та іноземної мов, у тому числі у професійній сфері з урахуванням специфіки публічного адміністрування;

вирішення завдань з високим рівнем автономії;

використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ;

використовувати систему електронного документообігу, та електронного врядування до дослідницької та пошукової діяльності в професійній сфері.

5) Структура курсу.

Змістовний модуль 1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан. Центри надання адміністративних послуг.

Лекції:

Тема 1. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія

Тема 2. Державна політика і законодавство у сфері надання адміністративних послуг

Тема 3. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг

Тема 4. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг

Тема 5. Зовнішні аспекти організації ЦНАП

Тема 6. Інформаційне забезпечення ЦНАП

Практичні заняття:

Тема 1. Теоретичні засади та класифікація адміністративних послуг

Тема 2. Організація надання адміністративних послуг

Тема 3. Державна політика та нормативне регулювання у сфері надання адміністративних послуг

Тема 4. Правове регулювання функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг

Тема 5. Законодавство України в сфері надання адміністративних послуг

МОДУЛЬ 2 Методологія надання адміністративних послуг на основі кращих практик створення Центрів надання адміністративних послуг

Лекції:

Тема 7. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП

Тема 8. Кадрове забезпечення ЦНАП

Тема 9. Громадський моніторинг публічних послуг

Тема 10. Порядок створення ЦНАП

Тема 11. Кращі практики надання адміністративних послуг у містах України

Тема 12 Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг

Практичні заняття:

Тема 6. Сучасні підходи до модернізації державного управління та доктрина адміністративних послуг

Тема 7. Практична реалізація законодавства у сфері надання електронних послуг

Тема 8. Адміністративні послуги в сфері освіти та їх правове регулювання

Тема 9. Компетенція Центру надання адміністративних послуг та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП

Тема 10. Юридичні документи та дії, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг

Тема 11. Контроль з боку держави та громадськості як гарантія якості адміністративних послуг

Прийом і консультації по виконанню завдань щодо самостійної роботи студентів (СРС) проводяться викладачем згідно встановленого графіку.

Завдання СРС рахуються виконаними, якщо:

- виконані і здані в зазначені викладачем строки;
- повністю виконані (розкривають тему завдання);
- не мають логічних і розрахункових помилок;
- виконані студентом самостійно.

При умові невиконання одного із зазначених умов, кількість балів знижується на 1 бал. При умові невиконання і відсутності завдання оцінюється 0 балами. Студент зобов'язаний виконати всі завдання.

Методи контролю

Використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: поточне опитування/тестування; залікове модульне тестування / опитування / контрольна робота; презентації результатів виконаних завдань та досліджень, їх захист; студентські презентації та

виступи на наукових заходах; бесіди та обговорення проблемних питань, методи дискусійного характеру, ректорська контрольна робота; індивідуальні консультації, іспит.

Модулі проводяться викладачем у вигляді тестування / співбесіди / контрольної роботи..

Перескладання модулів відбувається із дозволу дирекції за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний)

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Положення «Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою».

Система оцінювання

<i>Поточне тестування та самостійна робота</i>		<i>Підсумковий контроль (екзамен)</i>	<i>Сума</i>
<i>Змістовий модуль 1</i>	<i>Змістовий модуль 2</i>		
30	30	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

<i>Сума балів за всі види навчальної діяльності</i>	<i>Оцінка ECTS</i>	<i>Оцінка за національною шкалою</i>	
		<i>для екзамену, курсового проекту (роботи), практики</i>	<i>для заліку</i>
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6) Політика курсу.

Студент зобов'язаний щодня відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час.

Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в навчальному процесі.

7) Інформаційні ресурси.

1. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис / І.Б. Коліушко, В.Б. Аверьянов, В.П. Тимошук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. - К.: Факт, 2001. - 72 с.

2. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики : монографія / В. Д. Бакуменко. – К. : Вид-во УАДУ, 2000.

3. Василенко И. А. Государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия : учеб пособ. / И. А. Василенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Логос, 2000. – 200 с.

4. Державне управління та державна служба : словник-довідник / О. Ю. Оболенський. – К. : КНЕУ, 2005. – 208 с.

5. Державне управління: основи теорії, історія та практика: Навчальний посібник/ В.Д. Бакуменко, П.І. Надолішній, М.М. Іжа, Г.І. Арабаджи / За заг. ред. Надолішнього П.І., Бакуменка В.Д. - Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2009. – 394 с.

6. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К.: Факт, 2003. – 384 с.

7. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія / В.Б. Дзюндзюк. – Х. : ХарПІ УАДУ «Магістр», 2003. – 236 с.

8. Желюк Т. Л. Державна служба : навч. посібн. / Желюк Т. Л. – Луцьк : ВД «Професіонал, 2000. – 558 с.
9. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. - 2003. - № 29. - С. 52.
10. Мельник А. Ф. Державне управління : підручник / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна; за ред. А. Ф. Мельник. – К. : Знання, 2009. – 582 с.
11. Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272
12. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р // <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
13. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36 – Ст. 275.
14. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ М-ва економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. - Б. м., 2007.
15. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13 // <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-п>
16. Сороко В.М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг в практику діяльності державних службовців // Вісн. держ. служби України. - 2004. - № 3. - С. 11-19.
17. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. - К.: Факт, 2005. - 88с.
18. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні // Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-93.

Нормативно-правові інформаційні джерела

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 (зі змінами і доповненнями). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства: Міжнародний документ від 22.07.2000 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/998_163.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI (зі змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/ed20140101>.
4. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI (зі змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
5. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV (зі змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
6. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2011 р. № 1014-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1014-2011-%D1%80>
7. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р (зі змінами) . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>
8. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>
9. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 р. № 333-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuiv.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>