

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра публічного управління та підприємництва (№ 601)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Гарант освітньої програми


(підпис)

Тетяна ПАВЛЕНКО
(ініціали та прізвище)

«08» вересня 2022 р.

СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Державні послуги
(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 28 Публічне управління та адміністрування
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування
(код та найменування спеціальності)

Освітня програма: Публічне управління та адміністрування
(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Силабус введено в дію з 12.09.2022 року

Харків – 2022

Розробник: **Дегтяр А.О., професор, доктор наук з державного управління, професор**

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри Публічного управління та підприємництва(№ 601)

Протокол № 2 від « 08 » вересня 2022 р.

Завідувач кафедри д.н. з держ. упр., проф.

(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Вероніка КОВАЛЬЧУК

(ім'я та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Представник студентського самоврядування від факультету № 6



(підпис)

Єлизавета ПРОКОФ'ЄВА

(ім'я та прізвище)

1. Загальна інформація про викладача



Дегтяр Андрій Олегович, д.н. з держ. упр., професор, заслужений діяч науки і техніки України. З 2020 року викладає в університеті наступні дисципліни:

- Публічна політика у сфері соціально-гуманітарного розвитку;
- Теоретико-прикладні проблеми державного управління в Україні;
- Публічна служба та місцеве самоврядування;
- Методи прийняття управлінських рішень;

Напрями наукових досліджень:

- організаційно-аналітичне забезпечення прийняття та реалізації державно-управлінських рішень;
- публічне управління соціально-гуманітарним розвитком України;
- державне регулювання соціально-економічних процесів в Україні.

2. Опис навчальної дисципліни

Семестр, в якому викладається дисципліна –3 семестр.

Обсяг дисципліни: 5.5 кредитів ЄКТС (165 годин), у тому числі аудиторних – 56 годин, самостійної роботи здобувачів – **109** години.

Форми здобуття освіти–денна, дистанційна, заочна.

Дисципліна – обов'язкова

Види навчальної діяльності–лекції, практичні заняття,самостійна робота здобувача.

Види контролю – поточний, модульний та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

Мова викладання - українська.

Необхідні обов'язкові попередні дисципліни (пререквізити) – Вступ до фаху, Інформатика, Маркетинг.

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити)– Економіка підприємства, Менеджмент, Фінанси..

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів 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.

Завдання: вивчення студентами: сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування; теоретичних та практичних основ використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади; методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади.

Після опанування дисципліни здобувач набуде наступні **компетентності загальні:**

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.

ЗК6. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

спеціальні (фахові):

СК1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

СК2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

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

СК7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

СК11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

Очікується, що після опанування дисципліни здобувачем будуть досягнуті наступні **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.

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

4. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовний модуль 1.

**Конституційні засади надання державних послуг в Україні.
Класифікація публічних послуг**

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 1*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 13 годин.

Конституційні засади надання адміністративних послуг в Україні. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг. Стандарти послуг і Реєстр (перелік) послуг. Законодавче забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні.

Тема 2. Поняття публічних послуг

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 2*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 годин.

Сутність адміністративних послуг. Досвід розвинених країн в наданні адміністративних послуг. Формальні ознаки адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг. Напрямки удосконалення процесу надання державних послуг. Надання адміністративних послуг. Оплата адміністративних послуг.

Тема 3. Управління якістю адміністративних послуг

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 3*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 годин.

Розвиток систем управління якістю. Сутність сучасної системи управління якістю TQM. Стандарти серії ISO 9000. Вимоги до систем управління якістю. Переваги організації, в якій функціонує система управління якістю. Запровадження системи управління якістю в діяльність органів виконавчої влади.

Тема 4. Передумови формування сучасної системи надання адміністративних послуг

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 8 годин.*
- *Практичне заняття за темою 4*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 годин.

Тенденції розвитку державного управління. Чинники реформування державного управління. Концепція електронного уряду. Реформування системи надання адміністративних послуг у Західних країнах. Загальні риси адміністративних реформ західних країн.

Модульний контроль 1

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2 година*
 - *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*
 - *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*
- Підготовка до модульного контролю.

Змістовний модуль 2.

Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання державних послуг

Тема 5. Запровадження сучасних технологій надання адміністративних послуг в Україні

Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 5*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 годин.

Етапи запровадження новітніх технологій надання адміністративних послуг. Створення законодавчої бази підвищення якості надання адміністративних послуг. Досвід впровадження новітніх технологій надання адміністративних послуг у різних регіонах України. Визначення номенклатури адміністративних послуг. Структура та функції працівників центрів адміністративних послуг..

Тема 6. Основні положення методології оцінки якості надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАП

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 8 годин.*
- *Практичне заняття за темою 6*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 години.

Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг і діяльності ЦНАП. Розроблення методики та способи фіксування інформації. Планування та проведення оцінювання. Аналіз отриманої інформації. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання.

Тема 7. Загальні висновки та рекомендації щодо оцінки якості надання адміністративних послуг

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Практичне заняття за темою 7*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 14 годин.

Нові повноваження органів місцевого самоврядування щодо надання послуг центральних органів виконавчої влади. Критерії оцінювання якості та стандарти надання послуг.

Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг

- *Форма занять: лекція, практичне заняття. самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття за темою 8*

Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.

Потреби впровадження. Переваги від упровадження. Процес побудови і впровадження систем управління якістю надання адміністративних послуг. Досвід українських органів місцевого самоврядування. Основні проблеми, які потребують вирішення при побудові систем управління якістю.

Модульний контроль 2

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*
 - *Обсяг аудиторного навантаження: 2 години*
 - *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*
 - *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*
- Підготовка до модульного контролю.

5. Індивідуальні завдання

Розрахункова робота: «Створення ЦНАП в окремому районі»

Завдання полягає в створенні проекту Центру надання адміністративних послуг в конкретному районі.

В рамках проекту необхідно:

1. Обґрунтувати номенклатуру послуг, які планується надавати населенню району.
2. Запропонувати структуру, обґрунтувати чисельність і розрахувати витрати на утримання персоналу Центру надання адміністративних послуг в районі на підставі діючих нормативів (типових організаційних структур служби в залежності від чисельності населення району, чисельності персоналу обраної

структури, запропонувати штатний розклад у відповідності з прийнятою структурою, діючих посадових окладів для кожної категорії службовців).

3. Розробити систему ключових показників діяльності КРІ для всіх посад створюваного Центру надання адміністративних послуг. Для цього:

3.1. Визначити ключові завдання діяльності.

3.2. Описати ключовий фактор успіху

3.3. Встановити перелік кількісних показників, які характеризують кожне ключове завдання діяльності.

3.4 Встановити зв'язок між ступенем досягнення оптимальних значень ключових показників діяльності та розмірами матеріального стимулювання працівників.

4. Розробити цілі та політику в області якості для створюваного Центру надання адміністративних послуг, ґрунтуючись на системі управління якістю TQM та вимогах стандартів серії ISO.

Чисельність населення району узгоджуються з викладачем перед початком виконання розрахункового завдання.

Розрахункова робота має бути оформлена як документ Microsoft Word формату А4, шрифт TimesNewRoman, 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1,5, поля – 2 см з усіх боків. Титульний аркуш розрахункової роботи повинен мати такий зміст: назва університету; назва кафедри; назва навчальної дисципліни; питання роботи; прізвище, ім'я, по батькові студента, курс, шифр академічної групи; рік написання розрахункової роботи. За титульним аркушем слідує план розрахункової роботи, в якому треба виділити всі її структурні частини. У плані праворуч позначаються номери сторінок початку кожного пункту. Обсяг розрахункової роботи визначається вмінням студента стисло і водночас вичерпно розкрити тему: узагальнити теоретичні напрацювання за напрямом, що розглядається, оцінити їх прикладне значення, зробити висновки та обґрунтувати власні пропозиції. обов'язковою вимогою є чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [N, с. M] (N означає номер джерела у наведеному в кінці їх переліку, а M – номер сторінки у цьому джерелі). Необхідно використовувати в розрахунковій роботі таблиці, схеми, графіки, діаграми тощо. Перелік використаних джерел (не менше 7 позицій) оформляється згідно з діючими правилами.

6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	4	0... 8
Виконання і захист практичних робіт	0... 3	4	0... 12
Модульний контроль 1	0...20	1	0...20
Змістовний модуль 2			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	4	0... 8
Виконання і захист практичних робіт	0...3	4	0...12
Модульний контроль 2	0...20	1	0...20
Розрахункова робота	0...20	1	0...20
Усього за семестр			0...100

Прийнята шкала оцінювання

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів. Білет для заліку складається з двох теоретичних питань, максимальна кількість балів за кожне питання 50 балів, що складає в сумі 100 балів.

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

Задовільно (60-74)– мати мінімум знань і умінь для забезпечення програмних результатів навчання. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Добре (75-89)– знати основні теми дисципліни. Достатньо знати групи основних ознак адміністративного процесу в органах публічного управління в площині внутрішньої (закритої ззовні) діяльності органів публічної влади з надання державних послуг; вміти проводити аналіз нормативно-правового забезпечення управління адміністративними процесами надання державних послуг. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо сучасних механізмів управління адміністративними процесами надання державних послуг в Україні, вміти виміряти продуктивність, результативність та ефективність надання державних послуг, мати уявлення про шляхи вдосконалення механізму управління адміністративними процесами в наданні державних послуг в Україні. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

9. Політика навчального курсу

Відпрацювання пропущених занять відбувається відповідно до розкладу консультацій, за попереднім погодженням з викладачем. Питання, що стосуються академічної доброчесності, розглядає викладач або за процедурою, визначеною у Положенні про академічну доброчесність.

10. Політика академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає (Методичні рекомендації для закладів вищої освіти з підтримки принципів академічної доброчесності. Лист МОН України № 1/9-650 від 23.10.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v-650729-18#n211>):

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

11. Методичне забезпечення та інформаційні ресурси

- Сторінка дисципліни знаходиться за посиланням: <https://mentor.khai.edu/course/view.php?id=3936>
- Сайт кафедри k601@khai.edu
- Електронний каталог науково-технічної бібліотеки Національного аерокосмічного університету ім. М.Є. Жуковського "ХАІ". - Режим доступу: <https://library.khai.edu/catalog>
- Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272
- www.president.gov.ua – сайт Президента України
- www.rada.gov.ua – сайт Верховної Ради України
- www.kmu.gov.ua – сайт Кабінету Міністрів України

- www.me.gov.ua – сайт Міністерства економіки України

12. Рекомендована література

Базова

1. Калита П.Я. Загальне управління якістю - шлях до досягнення високого рівня досконалості // www.management.com.ua/qm/qm004.html
2. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л. С. Кириченко, П. В. Мережко. – Київ : КНТЕУ, 2016. – 128 с.
3. Тимощук В. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / В. Тимощук - К.: Москаленко О.М., 2014 - 140 с.
4. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. - 392 с.
5. Тимощук В. Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимощук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К., 2019 - 44 с.
6. Хриков Е. М. Система управління якістю адміністративних послуг: Навчальний посібник / Хриков Е.М. – Луганськ, 2018. - 233 с.

Допоміжна

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
2. Актуальні проблеми становлення та розвитку місцевого самоврядування в Україні: колект. монографія/заред. В.В.Кравченка, М.О. Баймуратова, О. В. Батанова. Київ: Атіка, 2007. – 864с.
3. Коліушко І. Б. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис / І.Б. Коліушко, В.Б. Аверьянов, В.П. Тимощук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. - К.: Факт, 2001. - 72 с.
4. Мережко Н. В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська. – Київ: КНТЕУ, 2010. – 216 с.
5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О. І. Момот. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
6. Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272
7. Михненко А. М. Інновації в управлінні суспільним розвитком [Текст]

- : навч. посіб. / А. М. Михненко, В. Д. Бакуменко, С. О. Кравченко. – К. : НАДУ, 2009. – 116с.
8. Никифоров А. Є. Інноваційна діяльність: теорія та практика державного управління [Текст] : монографія / А. Є. Никифоров. – К. : КНЕУ, 2010. – 420 с.
 9. Орлов О. В. Інноваційні процеси в державному управлінні [Текст] : монографія / О. В. Орлов. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2012. – 248с.
 10. Попов С. А. Визначення стратегічних орієнтирів інноваційного розвитку системи державного управління [Текст] / С. А. Попов // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук.пр. ОРІДУ НАДУ. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (56). – С.22–27.
 11. Попов С. А. Інноватизація системи державного управління: напрями удосконалення [Електронний ресурс] / С. А. Попов // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електр. наук.фахове вид. ОРІДУ НАДУ приПрезидентівУкраїни.–2013.–Вип.13.– Режимдоступу:<http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/tppd/index.html>. – Назва з екрану.
 12. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 // Офіц. вісн. України. - 2006. - № 20. - С. 19.
 13. 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
 14. Тимошук В.П., Кірмач А.В.Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. - К.: Факт, 2005. - 88 с.
 15. Тимошук В.Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
 16. Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг./ В. П. Тимошук,А. В. Крімач. - К.: Факт, 2005. – 88 с.
 17. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / В.П.Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
 18. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. – 440 с.
 19. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні //Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-93