

**МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО:  
протокол засідання кафедри  
«28» серпня 2023 року № 1

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОКПІ 1.2.13 «АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ»**

**Освітньо-професійна  
програма**

**Публічне управління та адміністрування**

**Спеціальність**

**281 Публічне управління та адміністрування**

**Факультет**

**Навчально-науковий інститут управління**

2023 – 2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Адміністративні послуги» для здобувачів вищої освіти ОП «Публічне управління та адміністрування» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» (галузь знань – 28 «Публічне управління та адміністрування»).

**Розробник:**

Верительник Світлана Мельсиківна, доцент кафедри публічного управління та адміністрування ННІУ МДУ, доктор філософії з публічного управління та адміністрування.

© Верительник С.М., 2023

© Маріупольський державний університет, 2023

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 5	Галузь знань <u>28 Публічне управління та адміністрування</u>	Обов'язкова з циклу дисциплін професійної підготовки	
Семестрових модулів – 1	ОП «Публічне управління та адміністрування» <u>281 «Публічне управління та адміністрування»</u>	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		3 й	3 й
Індивідуальне науково-дослідне завдання: Реферат (есе, доповідь для обговорення)		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин: – 150		5 й	5 й
		<b>Лекції</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Рівень вищої освіти: <u>Перший (бакалаврський) рівень</u> Ступінь вищої освіти: <u>Бакалавр</u>	32	10
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		28	10
		<b>Самостійна робота</b>	
		50	90
		<b>Індивідуальні завдання:</b>	
	40	40	
	Вид контролю: <b>екзамен</b>		

### Примітка.

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

для денної форми здобуття вищої освіти – 60/90  
(67%)

для заочної форми здобуття вищої освіти – 20/130  
(15%)

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета навчальної дисципліни:** формування 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 навчальної дисципліни:** полягають у вивченні: 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.

### Змістові модулі:

1. Теоретичні та правові засади організації надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.
2. Методологія надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

**Місце навчальної дисципліни в освітній програмі** – обов'язкова компонента з циклу дисциплін професійної підготовки, обсягом - 180 годин / 6 кредитів ECTS. Належить до числа новітніх навчальних курсів і передбачає міждисциплінарний і системний підхід до вивчення основних засад адміністративних послуг.

### Передумови для вивчення дисципліни:

завдання вивчення дисципліни полягають у вивченні:

- сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- теоретичних та практичних основ використання стандартів надання публічних послуг органами влади;
- методологічних основ та засобів організації надання публічних послуг органами влади.

### Компетентності та результати навчання

<b>Інтегральна компетентність</b>	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.
<b>Загальні компетентності</b>	К301. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями. К302. 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. К304. Здатність бути критичним і самокритичним. К307. Здатність планувати та управляти часом. К308. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. К309. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. К311. Здатність спілкуватися іноземною мовою. КЗ 12. Навички міжособистісної взаємодії.

	КЗ13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>	<p>КФ01. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.</p> <p>КФ03. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p> <p>КФ04. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.</p> <p>КФ05. Здатність використовувати систему електронного документообігу.</p> <p>КФ07. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</p> <p>ЗКФ08. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.</p> <p>КФ09. Здатність впроваджувати інноваційні технології.</p> <p>КФ10. Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>КФ11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>КФ12. Здатність застосовувати ефективні управлінські інструменти публічного управління та адміністрування в органах державної та регіональної влади, місцевого самоврядування з урахуванням тенденцій сталого розвитку держави та Приазов'я зокрема.</p>
<b>Результати навчання</b>	<p>РН09. Знати основи електронного урядування.</p> <p>РН10. Уміти користуватися системою електронного документообігу.</p> <p>РН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.</p> <p>РН14. Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.</p> <p>РН16. Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.</p>

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

#### «ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»

##### Тема 1. Теоретичні засади та класифікація адміністративних послуг.

Поняття та ознаки адміністративних послуг. Розмежування суміжних категорій (державні, публічні, муніципальні, комунальні послуги). Суб'єкт звернення. Суб'єкт надання адміністративної послуги. Наукова новизна терміну «адміністративна послуга». Зарубіжний досвід.

##### Література:

1. Адміністративне право України. Повний курс : підручник / В. Галуцько, П. Діхтієвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 656 с.

2. Полішкевич Л.Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2018. № 3. Том 29 (68). URL: [http://www.pubadm.vernadsyujournals.in.ua/journals/2018/3\\_2018/23.pdf](http://www.pubadm.vernadsyujournals.in.ua/journals/2018/3_2018/23.pdf)

3. Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438>

4. Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf>

5. Дубініна О. А. Інформаційні технології в наданні адміністративних послуг : організаційно- правові аспекти. Європейський вектор економічного розвитку. 2019. N 4(30), 64-69

##### Тема 2. Організація надання адміністративних послуг.

Стандарти надання адміністративних послуг. Аспекти оцінювання якості адміністративних послуг. Плата за адміністративні послуги. Порядок надання адміністративних послуг. Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

##### Література:

1. Дубич К. Публічне управління системою надання адміністративних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення України. Економіка та держава. Серія «Державне управління». 2020. № 3. С. 34–39.

2. . Пенська І. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 41. С. 242–246

3. Розмаріцина Н. Шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Розмаріцина Н. // Публічне урядування. – 2020. – № 5 (25). – Режим доступу: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/163>

4. . Пальчук В. Програма «U-LEAD з Європою» у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі, 2018. № 7. С. 38–50.

URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/ukraine/2018/ukr7.pdf>.

5. Муленко В. Діджиталізація сфери послуг України під час військового стану. III міжнародна науково-практична конференція учених та студентів “Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства”, м. Київ, 6–7 груд. 2022 р. С. 13. URL: <http://surl.li/eoreh>

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

Основні поняття та визначення у сфері надання послуг. Державна політика у сфера надання адміністративних послуг. Положення Закону України «Про адміністративні послуги». Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Отримання результату адміністративної послуги через засоби інформаційно-комунікаційного зв'язку.

#### **Література:**

1. Легеза Є. О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Science Rise. Juridical Science*. 2018. No2 2. С. 8-15. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc\\_2018\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4) (дата звернення : 21.09.2023).
2. Матвійчук Р. М., Кандзюба С. П. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. Ч. 10. С. 60.
3. Крутій О. М. Радченко О. О. Організаційно-правовий механізм надання публічних послуг. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Державне управління*. 2018. Вип. 4. URL : [http://nbuv.gov.ua/UjRN/Vnadpsdu\\_2018\\_4\\_5](http://nbuv.gov.ua/UjRN/Vnadpsdu_2018_4_5) (дата звернення : 22.09.2023).
4. Лис А. Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг : автореф. дис. ... канд.наук з держ. упр. : 25.00.02. Івано-Франківськ. 2016. С. 21
5. Гребенюк О. О., Сергєєва М. Є. Організаційно-правові засади взаємодії органів влади та громадськості у сфері надання адміністративних послуг. *Правова доктрина*. 2018. No 2. С. 65-75.

### **Тема 4. Законодавство України в сфері надання адміністративних послуг.**

Законодавство України про надання адміністративних послуг. Відповідальність посадових осіб у сфері надання адміністративних послуг. Дисциплінарна та адміністративна відповідальність за законом про надання адміністративних послуг. Проблеми законодавчого регулювання надання адміністративних послуг.

#### **Література:**

1. Загальне адміністративне право України : підручник / за заг. ред.: акад. С. Ківалова і проф. Л. Білої-Тіунової ; Нац. ун-т «Одеська юрид. академія». Одеса : Фенікс, 2023. 792 с.
2. Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 3. С. 146-157. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2018\\_3\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13)
3. Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438>
4. Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf>
5. Науково-практичний коментар до проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» / авт. кол.: О. Ф. Андрійко, В. М. Бевзенко та ін. ; за заг. ред. В. П. Тимощука. Київ :

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.** **«МЕТОДОЛОГІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ** **ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»**

### **Тема 5. Практична реалізація законодавства у сфері надання електронних послуг.**

Електронне урядування. Визначення обов'язків та прав відповідальності сторін та посадових осіб, які беруть участь у процесі надання електронних адміністративних послуг. Створення Єдиної системи електронного документообігу на загальнодержавному рівні.

#### **Література:**

1. Борщевський В., Василиця О., Матвєєв Є. Публічне управління в умовах воєнного стану: інституційні трансформації, стратегічне планування та механізми розвитку. Держава та регіони. 2022. № 2. 30–35 с.
2. Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України. 2019. № 1. С. 55-62.
3. Соловйова О.М., Бойко І.В. Європейські стандарти та український концепт адміністративної процедури. Modern researches: progress of the legislation of Ukraine and experience of the European Union : Collective monograph. Riga : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2020. P. 1. 592 р.
4. Бартош Н.В. Актуальні питання удосконалення реалізації державної інформаційної політики України в умовах гібридної війни. Публічне урядування, 3 (28). 2022. С. 17-24. <http://journals.maup.com.ua/index.php/publicmanagement/article/view/1290>
5. Серьогіна Т. Формування системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні основи / Т.В.Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2020. – Том 8. – № 6. – С. 212 – 220.

### **Тема 6. Юридичні документи та дії, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг.**

Формування Переліку адміністративних послуг. Інформаційна карта адміністративної послуги. Скорочення кількості інстанцій, які залучені до надання адміністративної послуги. Скорочення кількості документів, які необхідно подати для початку провадження у справі.

#### **Література:**

1. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. – Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. – від 4 вер. 2019 р. – Режим доступу :<https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv>
2. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 5. С. 196-199.
3. Серьогіна Т. В. Удосконалення системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади : монографія / Т. В. Серьогіна. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2020. - 289 с.
4. Трансформація ЦНАП РДА: відповіді на питання / Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. – 27 жовт. 2020 р. – Режим доступу : <https://thedigital.gov.ua/cnap/Transformaciya-CNAP-RDA>.



5. Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України 2019. № 1. С. 55-62.

### **Тема 7. Контроль з боку держави та громадськості як гарантія якості адміністративних послуг.**

Поняття, ознаки, особливості контролю з боку державних органів щодо надання адміністративних послуг. Поняття, ознаки, особливості контролю з боку громадськості щодо надання адміністративних послуг. Стандарти надання адміністративних послуг. Контроль у сфері надання адміністративних послуг: сутність та особливості здійснення.

#### **Література:**

1. Потіп М. М. Адміністративні послуги у сфері приватизації та приватизаційні послуги: співвідношення понять. Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. 2019. № 2 (86). С. 191-204.
2. Бойко І.В., Зима О.Т., Соловйова О.М., Школик А.М. Адміністративна процедура: навч. посіб. Харків: Право, 2019. 206 с.
3. Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії\* (\*центри надання адміністративних послуг). К., 2020. 263 с. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>.
4. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг : зб. практик та рекомендацій для ЦНАП / Програма «U-LEAD з Європою». – 2020. – 70 с. – Режим доступу : <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/07/MMS.pdf>.
5. Посібник з інформування та залучення мешканців у роботу ЦНАП : зб. інструментів та рекомендацій на усіх етапах створення та роботи ЦНАП / Програма «U-LEAD з Європою». – 2019. – 68 с. – Режим доступу : <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Posibnyk-z-informuvannyata-zaluchennya.pdf>

#### **4. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	інд	с.р		го	л	п	інд
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. «ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»</b>										
Тема 1. Теоретичні засади та класифікація адміністративних послуг.	18	5	4	6	3	19	2	2	6	9
Тема 2. Організація надання адміністративних послуг.	18	5	4	6	3	19	2	2	6	9
Тема 3. Державна політика та нормативне регулювання у сфері надання адміністративних послуг.	18	5	4	6	3	19	2	2	6	9

Тема 4. Законодавство України в сфері надання адміністративних послуг.	18	5	4	6	3	17	1	1	6	9
ІНДЗ 1				24					24	
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>36</b>
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. «МЕТОДОЛОГІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»</b>										
Тема 5. Практична реалізація законодавства у сфері надання електронних послуг.	17	4	4	6	3	16	1	1	6	8
Тема 6. Юридичні документи та дії, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг.	16	4	4	5	3	15	1	1	5	8
Тема 7. Контроль з боку держави та громадськості як гарантія якості адміністративних послуг.	15	4	4	5	2	15	1	1	5	8
ІНДЗ 2				16					16	-
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>24</b>
<b>Разом ІНДЗ</b>				<b>40</b>	<b>40</b>				<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Підготовка до екзамену</b>	<b>30</b>				<b>30</b>	<b>30</b>				<b>30</b>
<b>Усього годин:</b>	<b>150</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>150</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>130</b>

#### 5. Перелік тем та зміст практичних (семінарських) занять (аудиторні заняття)

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			ден на форма	заоч на форма	
1.	<p><b>Тема 1. Теоретичні засади та класифікація адміністративних послуг.</b>  Поняття та ознаки адміністративних послуг. Розмежування суміжних категорій (державні, публічні, муніципальні, комунальні послуги). Суб'єкт звернення. Суб'єкт надання адміністративної послуги. Наукова новизна терміну «адміністративна послуга». Зарубіжний досвід.</p> <p><b>Література:</b>  1. Адміністративне право України. Повний курс : підручник / В. Галунько, П. Діхтєвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галунька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 656 с.  2. Полішкевич Л.Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2018. № 3. Том 29 (68). URL: <a href="http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journal">http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journal</a></p>	Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне: Визначити поняття та ознаки адміністративних послуг. Охарактеризувати розмежування	4	2	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p><a href="#">s/2018/3_2018/23.pdf</a></p> <p>3. Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <a href="http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438">http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438</a></p> <p>4. Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <a href="https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf">https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf</a></p> <p>5. Дубініна О. А. Інформаційні технології в наданні адміністративних послуг : організаційно-правові аспекти. Європейський вектор економічного розвитку. 2019. No 4(30), 64-69</p>	суміжних категорій (державні, публічні, муніципальні, комунальні послуги). Проаналізувати суб'єкт звернення. Проаналізувати суб'єкт надання адміністративної послуги. Визначити наукову новизну терміну «адміністративна послуга». Проаналізувати зарубіжний досвід.			
2.	<p><b>Тема 2. Організація надання адміністративних послуг.</b></p> <p>Стандарти надання адміністративних послуг. Аспекти оцінювання якості адміністративних послуг. Плата за адміністративні послуги. Порядок надання адміністративних послуг. Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1. Дубич К. Публічне управління системою надання адміністративних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення України. Економіка та держава. Серія «Державне управління». 2020. № 3. С. 34–39.</p> <p>2. Пенська І. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 41. С. 242–246</p> <p>3. Розмаріцина Н. Шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг в</p>	<i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i> Охарактеризувати стандарти надання адміністративних послуг. Визначити аспекти оцінювання	4	2	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>Україні [Електронний ресурс] / Розмаріцина Н. // Публічне урядування. – 2020. – № 5 (25). – Режим доступу: <a href="http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/163">http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/163</a></p> <p>4. Пальчук В. Програма «U-LEAD з Європою» у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі, 2018. № 7. С. 38–50. URL: <a href="http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2018/ukr7.pdf">http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2018/ukr7.pdf</a></p> <p>5. Муленко В. Діджиталізація сфери послуг України під час військового стану. III міжнародна науково-практична конференція учених та студентів “Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства”, м. Київ, 6–7 груд. 2022 р. С. 13. URL: <a href="http://surl.li/eopeh">http://surl.li/eopeh</a></p>	<p>якості адміністративних послуг. Проаналізувати плату за адміністративні послуги. Визначити порядок надання адміністративних послуг. Визначити основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг. Визначити відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.</p>			
3.	<p><b>Тема 3. Державна політика та нормативне регулювання у сфері надання адміністративних послуг.</b></p> <p>Основні поняття та визначення у сфері надання послуг. Державна політика у сфера надання адміністративних послуг. Положення Закону України «Про адміністративні послуги». Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Отримання результату адміністративної послуги через засоби інформаційно-комунікаційного зв'язку.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1. Легеза Є. О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. Science Rise. Juridical Science. 2018. No2 2. С. 8-15. URL : <a href="http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4">http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4</a> (дата</p>	<p><i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i></p> <p>Охарактеризувати основні поняття та визначення у</p>	4	2	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>звернення : 21.09.2023).</p> <p>2.Матвійчук Р. М., Кандзюба С. П. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. Ч. 10. С. 60.</p> <p>3.Крутій О. М. Радченко О. О. Організаційно-правовий механізм надання публічних послуг. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України.Серія : Державне управління. 2018. Вип. 4. URL : <a href="http://nbuv.gov.ua/UjRN/Vnadspsdu_2018_4_5">http://nbuv.gov.ua/UjRN/Vnadspsdu_2018_4_5</a> (дата звернення : 22.09.2023).</p> <p>4.Лис А. Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг : автореф. дис. ... канд.наук з держ. упр. : 25.00.02. Івано-Франківськ. 2016. С. 21</p> <p>5.Гребенюк О. О., Сергеева М. Є. Організаційно-правові засади взаємодії органів влади та громадськості у сфері надання адміністративних послуг. Правовадоктрина. 2018. No 2. С. 65-75.</p>	<p>сфері надання послуг. Проаналізувати державну політику у сфера надання адміністративних послуг. Проаналізувати положення Закону України «Про адміністративні послуги». Здійснити огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Проаналізувати отримання результату адміністративної послуги через засоби інформаційно-комунікаційного зв'язку.</p>			
4.	<p><b>Тема 4. Законодавство України в сфері надання адміністративних послуг.</b></p> <p>Законодавство України про надання адміністративних послуг. Відповідальність посадових осіб у сфері надання адміністративних послуг. Дисциплінарна та адміністративна відповідальність за законом про надання адміністративних послуг. Проблеми законодавчого регулювання надання адміністративних послуг.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1.Загальне адміністративне право України : підручник / за заг. ред.: акад. С. Ківалова і проф. Л. Білої-Тіунової ; Нац. ун-т «Одеська юрид.</p>	<p><i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i></p> <p>Проаналізуват</p>	4	1	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>академія». Одеса : Фенікс, 2023. 792 с.</p> <p>2.Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг. Ефективність державного управління. 2018. Вип. 3. С. 146-157. URL : <a href="http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13">http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13</a></p> <p>3.Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <a href="http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438">http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438</a></p> <p>4.Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <a href="https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf">https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf</a></p> <p>5.Науково-практичний коментар до проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» / авт. кол.: О. Ф. Андрійко, В. М. Бевзенко та ін. ; за заг. ред. В. П. Тимощука. Київ : ФОП Мишалов Д. В., 2019. 460 с</p>	<p>и законодавство України про надання адміністративних послуг. Визначити відповідальність посадових осіб у сфері надання адміністративних послуг. Визначити дисциплінарну та адміністративну відповідальність за законом про надання адміністративних послуг. Проаналізувати проблеми законодавчого регулювання надання адміністративних послуг.</p>			
5	<p><b>Тема 5. Практична реалізація законодавства у сфері надання електронних послуг.</b></p> <p>Електронне урядування. Визначення обов’язків та прав відповідальності сторін та посадових осіб, які беруть участь у процесі надання електронних адміністративних послуг. Створення Єдиної системи електронного документообігу на загальнодержавному рівні.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1. Борщевський В., Василиця О., Матвеев Є. Публічне управління в умовах воєнного стану: інституційні трансформації, стратегічне планування та механізми розвитку. Держава та регіони. 2022. № 2. 30–35 с.</p> <p>2. Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними</p>	<p><i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i></p> <p>Охарактеризувати електронне</p>	4	1	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України. 2019. № 1. С. 55-62.</p> <p>3. Соловйова О.М., Бойко І.В. Європейські стандарти та український концепт адміністративної процедури. Modern researches: progress of the legislation of Ukraine and experience of the European Union : Collective monograph. Riga : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2020. Р. 1. 592 р.</p> <p>4. Бартош Н.В. Актуальні питання удосконалення реалізації державної інформаційної політики України в умовах гібридної війни. Публічне урядування, 3 (28). 2022. С. 17-24. <a href="http://journals.maup.com.ua/index.php/publicmanagement/article/view/1290">http://journals.maup.com.ua/index.php/publicmanagement/article/view/1290</a></p> <p>5. Серьогіна Т. Формування системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні основи / Т.В.Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2020. – Том 8. – № 6. – С. 212 – 220.</p>	урядування. Здійснити визначення обов'язків та прав відповідальності сторін та посадових осіб, які беруть участь у процесі надання електронних адміністративних послуг. Проаналізувати і створення Єдиної системи електронного документообігу на загальнодержавному рівні.			
6	<p><b>Тема 6. Юридичні документи та дії, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг.</b></p> <p>Формування Переліку адміністративних послуг. Інформаційна карта адміністративної послуги. Скорочення кількості інстанцій, які залучені до надання адміністративної послуги. Скорочення кількості документів, які необхідно подати для початку провадження у справі.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. – Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. – від 4 вер. 2019 р. – Режим доступу :<a href="https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv">https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv</a></p> <p>2. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємство, господарство і право. 2019. № 5. С. 196-199.</p>	<i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i> Визначити формування Переліку адміністративних послуг. Охарактеризувати інформаційну карту	4	1	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16

№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>3.Серьогіна Т. В. Удосконалення системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади : монографія / Т. В. Серьогіна. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2020. - 289 с.</p> <p>4.Трансформація ЦНАП РДА: відповіді на питання / Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. – 27 жовт. 2020 р. – Режим доступу : <a href="https://thedigital.gov.ua/cnap/Transformaciya-CNAP-RDA">https://thedigital.gov.ua/cnap/Transformaciya-CNAP-RDA</a>.</p> <p>5.Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України 2019. № 1. С. 55-62.</p>	адміністративної послуги. Проаналізувати і скорочення кількості інстанцій, які залучені до надання адміністративної послуги. Проаналізувати і скорочення кількості документів, які необхідно подати для початку провадження у справі.			
7	<p><b>Тема 7. Контроль з боку держави та громадськості як гарантія якості адміністративних послуг.</b></p> <p>Поняття, ознаки, особливості контролю з боку державних органів щодо надання адміністративних послуг. Поняття, ознаки, особливості контролю з боку громадськості щодо надання адміністративних послуг. Стандарти надання адміністративних послуг. Контроль у сфері надання адміністративних послуг: сутність та особливості здійснення.</p> <p><b>Література:</b></p> <p>1. Потіп М. М. Адміністративні послуги у сфері приватизації та приватизаційні послуги: співвідношення понять. Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. 2019. № 2 (86). С. 191-204.</p> <p>2. Бойко І.В., Зима О.Т., Соловійова О.М., Школик А.М. Адміністративна процедура: навч. посіб. Харків: Право, 2019. 206 с.</p> <p>3. Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії* (*центри надання адміністративних послуг). К., 2020. 263 с. URL: <a href="https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf">https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf</a></p>	<i>Скориставшись інформаційними джерелами опрацювати теоретичний матеріал по темі та повідомити на семінарському занятті наступне:</i> Визначити поняття, ознаки, особливості контролю з боку державних органів щодо надання адміністративних послуг. Визначити поняття, ознаки,	4	1	РН09 РН10 РН12 РН14 РН16



№ з/п	Назва теми та стислий зміст роботи	Мета роботи	Кількість годин		Результат навчання (РН) за ОП
			денна форма	заочна форма	
	<p>4. Гладка Т.І. Децентралізація влади в Україні як засіб посилення демократії та підвищення її стабільності. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015. № 12. URL: <a href="http://www.dy.nauka.com.ua/?n=12&amp;y=2015">http://www.dy.nauka.com.ua/?n=12&amp;y=2015</a>.</p> <p>5. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2015. Вип. 33(2). С. 7-10.</p>	особливості контролю з боку громадськості щодо надання адміністративних послуг. Визначити стандарти надання адміністративних послуг. Проаналізувати і контроль у сфері надання адміністративних послуг: сутність та особливості здійснення.			
<b>Разом:</b>			<b>28</b>	<b>10</b>	

#### 6. Самостійна робота (позааудиторні заняття)

№з/п	Назва напрямку	Кількістьгодин	
		денна форма	заочнаформа
1.	Опрацювання лекційного матеріалу	8	25
2.	Підготовка до семінарських занять	12	35
3.	Виконання індивідуальних завдань (реферат)	40	40
4.	Підготовка до екзамену	30	30
<b>Разом:</b>		<b>90</b>	<b>130</b>

#### 7. Індивідуальна робота

*Підготувати реферат/доповідь/есе на тему:*

1. Загальнотеоретична характеристика адміністративних послуг.
2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.
3. Адміністративні послуги в системі адміністративного права.
4. Порядок надання адміністративних послуг.
5. Загальна характеристика центрів надання адміністративних послуг.
6. Правовий статус Адміністратора.11
7. Загальна характеристика послуг з державної реєстрації різних видів діяльності.
8. Загальна характеристика послуг з ліцензування окремих видів діяльності.
9. Загальна характеристика послуг з експертизи різних сфер діяльності.

10. Загальна характеристика послуг з сертифікації суб'єктів, які здійснюють певну діяльність.

11. Загальна характеристика консалтингових послуг.

12. Загальна характеристика порядку надання дозволів, узгоджень.

13. Загальна характеристика довідково-інформаційних послуг, які надаються за запитами населення.

14. Загальна характеристика послуг з організації тендерів та конкурсних процедур.

15. Загальна характеристика послуг з підвищення кваліфікації, підготовки та перепідготовки персоналу органів державної влади.

### **8. Методи навчання та контролю**

**Методи навчання:** проведення аудиторних лекцій, практичних занять, консультацій, а також самостійна робота студентів за відповідними матеріалами.

**Методами контролю** в межах дисципліни є: усне та письмове опитування; перевірка виконаних самостійних завдань; оцінювання активності та знань під час участі у семінарських заняттях, поточний контроль.

### **9. Засоби діагностики результатів навчання**

Діагностика результатів навчання відбувається у формі поточного модульного контролю (тестування за змістовими модулями, усне опитування, експрес-контроль), підсумкового контролю – письмового екзамену.

#### **Питання до екзамену**

1. Поняття адміністративних послуг.
2. Передумови виникнення адміністративних послуг.
3. Правова основа адміністративних послуг.
4. Зміст, ознаки та функції адміністративних послуг.
5. Суб'єкти звернення та суб'єкти надання адміністративних послуг.
6. Діяльність держави та її виключна роль під час надання адміністративних послуг.
7. Основні вимоги до регулювання порядку надання адміністративних послуг.
8. Інформація про адміністративні послуги.
9. Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг.
9. Суб'єкти надання адміністративних послуг та характеристика їх компетенції.
10. Система надання адміністративних послуг.
11. Джерела права та законодавства з надання адміністративних послуг.
12. Наукові концепції. Основні напрямки її розвитку та завдання на сучасному етапі.
13. Заява на отримання адміністративної послуги. Вимоги до заяви на отримання адміністративної послуги. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.
14. Суб'єкти надання адміністративних послуги. Права та обов'язки суб'єктів.
15. Строки надання адміністративних послуг.
16. Плата за отримання адміністративних послуг
17. Статус та роль центрів надання адміністративних послуг.
18. Порядок прийняття рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.
19. Порядок затвердження положення про центр надання адміністративних послуг.
20. Порядок призначення на посаду та звільнення з посади Адміністратора.
21. Права та обов'язки адміністратора.

22. Завдання Адміністратора
23. Відповідальність Адміністратора за порушення діючого законодавства.
24. Поняття та класифікація державної реєстрації.
25. Нормативно-правові акти, що регулюють реєстраційну діяльність.
26. Класифікація діяльності, що підлягає державній реєстрації.
27. Система органів, що провадять реєстраційну діяльність та їх компетенція.
28. Поняття та ознаки ліцензії.
29. Види ліцензії. Ліцензійні умови.
30. Порядок отримання ліцензії.
31. Види діяльності, що підлягають ліцензуванню.
32. Наслідки провадження діяльності без отримання ліцензії. Анулювання ліцензії.
33. Значення сертифіката як документа дозвільного характеру.
34. Види сертифікатів.
35. Порядок отримання сертифікату.
36. Анулювання сертифікату. Наслідки провадження діяльності без сертифікації.
37. Поняття та ознаки консалтингових послуг.
38. Принципи надання консалтингових послуг.
39. Класифікація консалтингових послуг.
40. Суб'єкти надання консалтингових послуг.
41. Характеристика окремих видів консалтингових послуг.
42. Поняття та ознаки документів дозвільного характеру.
43. Класифікація документів дозвільного характеру.
44. Суб'єкти надання та отримання документів дозвільного характеру.
45. Поняття та ознаки узгоджень.
46. Нормативно-правові акти, що регламентують порядок надання дозволів та узгоджень.
47. Наслідки провадження діяльності без отримання відповідних дозволів, узгоджень.
48. Поняття та ознаки тендеру. Порядок проведення тендеру.
49. Види тендерів.
50. Поняття та порядок проведення конкурсу.
51. Правові наслідки для переможця тендерів, конкурсів.
52. Поняття та сутність підвищення кваліфікації, підготовки та перепідготовки персоналу органів державної влади.
53. Порядок надання послуг з підвищення кваліфікації, підготовки та перепідготовки персоналу органів державної влади.
54. Нормативно-правові акти, що регламентують підвищення кваліфікації, підготовки та перепідготовки персоналу органів державної влади.
55. Аналіз нормативно-правових актів у сфері надання публічних послуг.
56. Підходи до класифікації публічних послуг.
57. Публічні послуги і «дозвільна система».
58. Типізація публічних послуг відповідно до потреб споживачів.
59. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг.
60. Методика опису публічної послуги.
61. Номенклатура послуг Центру надання адміністративних послуг.
62. Корупційні ризики в сфері надання публічних послуг.
63. Структура Центру надання адміністративних послуг.

64. Технології електронного урядування в процесі надання публічних послуг.
65. Поняття, ознаки та види публічних послуг.
66. Зовнішні аспекти організації Центру надання адміністративних послуг: місце розташування, вимоги до приміщення, режим роботи.
67. Інформаційне забезпечення Центру надання адміністративних послуг.
68. Процедура надання згоди на передачу земельних ділянок в суборенду.
69. Зміст та структура інформаційної картки адміністративної послуги.
70. Процедура вилучення з використання земельних ділянок сільськогосподарського призначення.
71. Особливості забезпечення доступу до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.
72. Процедура оформлення свідоцтва про право власності на квартиру (будинок).
73. Внутрішні аспекти організації діяльності Центру надання адміністративних послуг.
74. Процедура призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.
75. Спрощена процедура надання адміністративних послуг.
76. Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг.
77. Зміст та необхідність ведення технологічних карток надання адміністративних послуг.
78. Критерії оцінки якості надання публічних послуг в Центрі надання публічних послуг.
79. Кадрове забезпечення Центру надання адміністративних послуг.
80. Зміст інформаційних і технологічних карток, що використовуються в роботі Центрів надання адміністративних послуг.
81. Вимоги до кваліфікації персоналу Центру надання адміністративних послуг.
82. Види супутніх послуг та організація їх надання в Центрах надання адміністративних послуг.
83. Положення та регламент Центру надання адміністративних послуг.
84. Методика розрахунку кількості працівників (робочих місць) в Центрі надання адміністративних послуг.
85. Порядок створення Центру надання адміністративних послуг.
86. Суб'єкти надання публічних послуг в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг.
87. Основні етапи створення Центру надання адміністративних послуг.
88. Принципи надання публічних послуг у Центрі надання адміністративних послуг.
89. Ключові рішення (акти), необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг.
90. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання адміністративних послуг.
91. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг.
92. Зміст інформації, що розміщується на інформаційних стендах і інформаційних терміналах в ЦНАП.
93. Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі адміністративних послуг.
94. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
95. Перелік адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг.

96. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.
97. Способи звернення споживачів за адміністративними послугами.
98. Інформаційне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг.
99. Контроль завантаженості працівників Центру надання адміністративних послуг.
100. Керування чергою в Центрі надання адміністративних послуг.
101. Інформаційно-комунікативні технології в роботі Центру надання адміністративних послуг.
102. Порядок прийняття заяви та інших документів у Центрі надання адміністративних послуг.
103. Основні критерії оцінки якості публічних послуг.
104. Порядок опрацювання справи (вхідного пакета документів) в Центрі надання адміністративних послуг.
105. Законодавче регулювання порядку і стандартів надання публічних послуг.
106. Процедура передачі вихідного пакета документів суб'єкту звернення в Центрі надання адміністративних послуг.
107. Класифікація публічних послуг.
108. Загальна структура Центру надання адміністративних послуг.
109. Види публічних послуг.
110. Модель Центру надання адміністративних послуг.

*Зразок екзаменаційного білету*

МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський)</u>
Освітня програма	<u>«Публічне управління та адміністрування»</u>
Спеціальність	<u>281 «Публічне управління та адміністрування»</u>
Форма навчання	<u>денна, заочна</u>
Семестр	5 –
Навчальна дисципліна	<u>Адміністративні послуги</u>

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Поняття адміністративних послуг.
2. Суб'єкти надання публічних послуг в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг.
3. Модель Центру надання адміністративних послуг.

Затверджено на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування  
Протокол № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 року

Завідувач кафедри  
Екзаменатор

\_\_\_\_\_ Анна ЧЕЧЕЛЬ  
\_\_\_\_\_ Світлана ВЕРИТЕЛЬНИК

Після атестаційний моніторинг проводиться у вигляді ректорської контрольної роботи, що передбачає виконання тестових завдань на навчальному порталі МДУ.

### 10. Критерії оцінювання

#### Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів вищої освіти

Бали за окремий вид навчальної діяльності	Критерії оцінювання
5	Здобувач вищої освіти в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно розв'язав усі завдання.
4	Здобувач вищої освіти достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, 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. Правильно розв'язав більшість завдань.
3	Здобувач вищої освіти в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно розв'язав половину завдань.
2	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, правильно розв'язав меншість завдань.
1	Здобувач вищої освіти частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно розв'язав окремі завдання.

#### Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти на семінарському занятті

Бали за окремий вид навчальної діяльності	Критерії оцінювання
0	відсутність на занятті з поважної чи неповажної причини; - відмова від відповіді на запитання за змістом теми
1	фрагментарне відтворення незначної частини навчального матеріалу; - відтворення менше половини навчального матеріалу; - відсутність правильної відповіді на додаткові запитання або відмова від відповіді на них.
2	демонстрація знань і розуміння основних положень навчального матеріалу з теми, правильна, але недостатньо обґрунтована відповідь; - відповідь повна, логічна, обґрунтована, однак містить неточності.
3	демонстрація глибоких, міцних знань; - аргументоване використання набутих знань у нестандартних ситуаціях; - самостійний аналіз, оцінка, узагальнення навчального матеріалу; - повна та логічна відповідь на додаткові запитання за змістом теми.

**Критерії оцінювання індивідуального науково-дослідного завдання**

<b>№ з/п</b>	<b>Критерії оцінювання</b>	<b>Бали</b>
<b>1</b>	належне оформлення та актуальність матеріалу	<b>5</b>
<b>2</b>	наявність ґрунтовних висновків	<b>5</b>
<b>3</b>	наявність списку літературних джерел	<b>5</b>
<b>Усього</b>		<b>15</b>

## Критерії оцінювання підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти

<b>Бали</b>	<b>Критерії оцінювання навчальних досягнень</b>
45-50	Здобувач вищої освіти в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі завдання підсумкового контролю. Брав участь в олімпіадах, конкурсах, конференціях.
35-44	Здобувач вищої освіти достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обгрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість завдань підсумкового контролю.
25-34	Здобувач вищої освіти в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обгрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину завдань підсумкового контролю.
15-24	Здобувач вищої освіти не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обгрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив меншість завдань підсумкового контролю
1-14	Здобувач вищої освіти частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі завдання підсумкового контролю.

**11. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти**

<b>Вид роботи</b>	<b>Кількість годин</b>	<b>Обсяг кредитів</b>	<b>Кількість балів</b>
<b>Тема 1.</b>	12	0,4	3
<b>Тема 2.</b>	12	0,4	3
<b>Тема 3.</b>	12	0,4	3
<b>Тема 4.</b>	12	0,4	3
<b>Виконання ІНДЗ 1</b>	24	0,8	15
<b>Тема 5.</b>	11	0,37	3
<b>Тема 6.</b>	11	0,37	3
<b>Тема 7.</b>	10	0,33	2
<b>Виконання ІНДЗ 2</b>	16	0,53	15
<b>Підготовка і складання екзамену</b>	30	1	50
<b>Підсумок</b>	<b>150</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



### Шкала оцінювання: національна та ECTS

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

### 12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Ноутбук, ОС Windows, пакет Microsoft Office, ресурси Moodle, Google Meet, Zoom.

### 13. Рекомендовані джерела інформації Обов'язкова література

1.Адміністративне право України. Повний курс : підручник / В. Галуцько, П. Діхтєвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 656 с.

2.Полішкевич Л.Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2018. № 3. Том 29 (68). URL: [http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3\\_2018/23.pdf](http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/23.pdf)

3. Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438>

4.Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf>

5.Дубініна О. А. Інформаційні технології в наданні адміністративних послуг: організаційно- правові аспекти. Європейський вектор економічного розвитку. 2019. № 4(30), 64-69

6.Дубич К. Публічне управління системою надання адміністративних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення України. Економіка та держава. Серія «Державне управління». 2020. № 3. С. 34–39.

7. Пенська І. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 41. С. 242–246

8.Розмаріцина Н. Шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Розмаріцина Н. // Публічне урядування. – 2020. – № 5 (25). – Режим доступу: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/163>

9. Пальчук В. Програма «U-LEAD з Європою» у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі, 2018. № 7. С. 38–50. URL: <http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2018/ukr7.pdf>.

10. Муленко В. Діджиталізація сфери послуг України під час військового стану. III міжнародна науково-практична конференція учених та студентів “Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства”, м. Київ, 6–7 груд. 2022 р. С. 13. URL: <http://surl.li/eoreh>

11. Легеца Є. О. Діяльність суб’єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Science Rise. Juridical Science*. 2018. No2 2. С. 8-15. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc\\_2018\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4) (дата звернення : 21.09.2023).

12. Матвійчук Р. М., Кандзюба С. П. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. Ч. 10. С. 60.

### Додаткова література

1. Verytelnyk S., 2019. The formation of future sustainable development of Ukraine: issues and current state (University of Economics and Humanities), *MIND JOURNAL* <https://doi.org/10.36228/MJ.8/2019.78>

2. Верительник С.М. Децентралізація влади в Україні за секторами. Вісник Донецького державного університету управління. Серія: Державне управління: Науковий журнал Менеджер. Маріуполь, 2018. 1(78). С. 171-183.

3. Верительник С.М. Законодавче забезпечення децентралізації місцевого самоврядування. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: Міжнародна науково-практична конференція (м. Маріуполь, 17-19 травня 2018р.). Маріуполь: ДонДУУ, 2018. С. 187-190.

4. Верительник С.М. Реформа місцевого самоврядування та адміністративно-територіального устрою. Стратегічний потенціал державного та територіального розвитку: III Міжнародна науково-практична конференція. (м. Маріуполь, 9–10 жовтня 2019 р.). Маріуполь; Кривий Ріг : Вид. Р. А. Козлов, 2019. С. 175-179.

5. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: III Міжнародна науково-практична конференція, (м. Маріуполь, 20-21 травня 2020 р.). Маріуполь-Київ: ПП Халіков Р.Р., 2020. С.225- 228.

6. Борщевський В., Василиця О., Матвеев Є. Публічне управління в умовах воєнного стану: інституційні трансформації, стратегічне планування та механізми розвитку. Держава та регіони. 2022. № 2. 30–35 с.

7. Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. Вісник Пенітенціарної асоціації України. 2019. № 1. С. 55-62.

8. Соловйова О.М., Бойко І.В. Європейські стандарти та український концепт адміністративної процедури. *Modern researches: progress of the legislation of Ukraine and experience of the European Union : Collective monograph*. Riga : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2020. Р. 1. 592 р.

9. Бартош Н.В. Актуальні питання удосконалення реалізації державної інформаційної політики України в умовах гібридної війни. Публічне урядування, 3 (28). 2022. С. 17-24. <http://journals.maur.com.ua/index.php/publicmanagement/article/view/1290>

10. Серьогіна Т. Формування системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні основи / Т.В.Серьогіна // *Аспекти публічного управління*. – 2020. – Том 8. – № 6. – С. 212 – 220.

11. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. – Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. – від 4 вер. 2019 р. – Режим доступу : <https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv>

## Інтернет-ресурси:

1. Верховна Рада України : Офіційний веб-портал URL: <http://www.rada.gov.ua>.
2. Інститут масової інформації URL: <http://imi.org.ua/>.
3. Комітет Верховної Ради України з питань свободи слова та інформаційної політики URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p\\_komity?pidid=2641](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_komity?pidid=2641).
4. Національне агентство України з питань державної служби URL: <http://www.rada.gov.ua>

## 14. Політика навчальної дисципліни

### Політика навчальної дисципліни

1. Академічна доброчесність здобувачів є важливою умовою для опанування результатів навчання за навчальною дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролю.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- Посилання 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 (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

МДУ виступає за дотримання принципів академічної доброчесності, тому обов'язково використовується сервіс з перевірки робіт здобувачів вищої освіти на плагіат – Unicheck, а також доступний безкоштовний сервіс, який здійснює перевірку на плагіат письмових робіт – EduBirdie <https://edubirdie.com/perevirka-na-plagiat>.

Порушенням академічної доброчесності, згідно із Законом України «Про освіту» (ст. 42 п. 4) вважається:

- **академічний плагіат** – оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та / або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства;
- **самоплагіат** – оприлюднення (частково або повністю) власних раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів;
- **фабрикація** – вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі або наукових дослідженнях;
- **фальсифікація** – свідомо зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;
- **списування** – виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання;
- **обман** – надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу; формами обману є, зокрема, академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація та списування;
- **хабарництво** – надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі;
- **необ'єктивне оцінювання** – свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти.

Наведений перелік не є остаточно вичерпним і не охоплює всіх діянь, що можуть містити ознаки порушення академічної доброчесності.

За порушення академічної доброчесності здобувачі вищої освіти можуть бути притягнені до наступної академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (поточний, підсумковий контроль, залік, іспит тощо);
- проведення додаткової перевірки всіх робіт авторства порушника;
- позбавлення наданих МДУ пільг з оплати навчання;
- оголошення догани із занесенням до особової справи порушника;
- відрахування з МДУ;
- інші, відповідно до вимог чинного законодавства та нормативних локальних актів МДУ.



Більш детально тут

Анкетування з академічної доброчесності:  
<https://docs.google.com/forms/d/1VHzYkdFEGivtVl-dsENos1SCDRHfUpGia1YklgQK8j0/edit>

2. Здобувач має право на оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів згідно Положення про організацію контролю та оцінювання успішності навчання здобувачів вищої освіти в МДУ.

3. Участь в анкетуванні. Наприкінці навчального семестру здобувачам буде запропоновано заповнити анонімну анкету щодо якості викладання вивчених навчальних дисциплін.

Заповнення анкети є важливою для вдосконалення освітнього процесу та системи внутрішнього забезпечення якості освіти МДУ та дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати вашу думку стосовно покращення змісту навчальних дисциплін.

4. Неформальна освіта. Це освіта, яка здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, але може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій. Здобувач вищої освіти, який виявив бажання щодо визнання результатів, отриманих у неформальній освіті, звертається із відповідною заявою про визнання результатів, отриманих у неформальній освіті, в цілому для навчальної дисципліни /змістового модулю /практичних завдань з навчальної дисципліни/ завдань з практики тощо для здобувачів вищої освіти, до деканату факультету, на якому викладається навчальна дисципліна. Процедура зарахування здійснюється згідно Порядку результатів навчання, отриманих у неформальній та / або інформальній освіті МДУ.

**Ресурси:**

<https://prometheus.org.ua/> - Prometheus – Найкращі онлайн-курси України та світу

<https://www.ed-era.com/> - EdEra – студія онлайн-освіти

<https://www.prostir.ua/> - Громадський простір