

Києво-Могилянська школа врядування
імені Андрія Мелешевича

Силабус

навчальної дисципліни



**Основи адміністративних послуг і сервісної
держави (вибіркова)**

Загальний обсяг – **4 кредити**

Семестр – 5, (3 курс, осінь)

Лекційні заняття – 8 годин

Групові заняття – 32 годин

Самостійна робота – 80 годин

Заключний контроль – залік

ВИКЛАДАЧІ ДИСЦИПЛІНИ

Лектор:

Григор'єва Світлана Миколаївна,

Києво-Могилянська школа врядування факультету правничих наук НаУКМА.

Час і місце консультування:

час узгоджується зі студентами, місце консультування: ауд. 324, корпус 4, вул.

Волоська 8/5

Онлайн, за домовленістю:

Електронні платформи: Zoom,

Teams – команда «Основи адміністративних послуг і сервісної держави» -

<https://teams.microsoft.com>;

Чат в Дистанційне навчання MOODLE платформа DistEdu НаУКМА. Дисципліна:

«Основи адміністративних послуг і сервісної держави»: <https://distedu.ukma.edu.ua>;

Контактна інформація:

+38(044) 425 60 73 (вн. 508), електронна адреса: s.grigorieva@ukma.edu.ua

Викладачі, які ведуть групові заняття:

Григор'єва Світлана Миколаївна, Києво-Могилянська школа врядування факультету правничих наук НаУКМА.

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ**Опис дисципліни**

Серед орієнтирів сервісної держави є надання якісних адміністративних послуг її громадянам. Вибірковий курс “Основи адміністративних послуг і сервісної держави” передбачає формування систематизованого уявлення про сучасні засади організації надання адміністративних послуг. У процесі вивчення курсу розглядаються загальні вимоги до надання адміністративних послуг, їх класифікація, інструменти оцінювання якості послуг і стандартів їх надання; зовнішні та внутрішні аспекти організації Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), особливості їх функціонування.

Дисципліна орієнтована на формування знань щодо процедури надання адміністративних послуг, утворення Центрів надання адміністративних послуг та особливості їх функціонування, обґрунтування вибору інструментів оцінювання якості надання адміністративних послуг. Основними завданнями навчальної дисципліни є: сформувати поняття щодо порядку, процедури надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, сформувати вміння аналізувати надання адміністративних послуг як вітчизняними органами виконавчої влади, так й іноземними та пропонувати інші послуги, сформувати вміння розробляти структуру стандарту надання адміністративної послуги.

Курс спрямований на поглиблення знань, умінь і цінностей, що визначені вивченням обов'язкових навчальних дисциплін «Вступ до суспільного врядування»,

«Теорія та історія управління та самоврядування», «Економічна теорія у врядуванні» орієнтований на вдосконалення компетентностей, які визначені стандартом спеціальності «Публічне управління та самоврядування», професійними стандартами державної служби, служби в органах місцевого самоврядування, Стратегією розвитку НаУКМА в частині впровадження елементів проблемно-орієнтованого та неперервного навчання.

Мета навчання

Мета дисципліни: сформувати фахові компетентності щодо здатності забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, здатність до імплементації кращих українських та міжнародних практик врядування; формування знань про надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, контроль з боку держави та громадськості як гарантію якості надання адміністративних послуг, створення та функціонування Центрів надання адміністративних послуг.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- Обґрунтувати необхідність надання адміністративних послуг як умову існування сервісно орієнтованої держави;
- висвітлити сутність надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та їх класифікацію;
- визначити сутність та необхідність функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- дослідити стандарти надання адміністративних послуг;
- вивчити організаційні та правові засади функціонування Центрів надання адміністративних послуг;
- визначити контроль зі сторони держави і громадськості як гарантію якості адміністративних послуг.

Результати навчання

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 й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Очікувані результати навчання (відповідно до Наказу Міністерства освіти і науки України «Стандарт вищої освіти. Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування». Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування» 29.10.2018 р. № 1172¹.

Загальні компетентності

ЗК01. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК06. Здатність працювати в команді.

ЗК07. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК08. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК09. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

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

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК01. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й вміння розв'язання конфліктів.

СК04. Здатність використовувати в процесі підготовки сучасні ІКТ.

СК13. Здатність до ведення переговорів та застосуванням базових навичок комунікації.

¹ Наказ Міністерства освіти і науки України «Стандарт вищої освіти. Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти. Ступінь вищої освіти - бакалавр. Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування» (29.10.2018 р. № 1172). URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/281-publichne-upravlinnya-ta-administruvannya-bakalavr.pdf>

СК14. Здатність до імплементації кращих українських та міжнародних практик надання адміністративних послуг.

Нормативний зміст підготовки здобувачів вищої освіти, сформульований у термінах результатів навчання

РН02. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

РН04. Знати процедури надання та оформлення адміністративних послуг.

РН05. Знати основні стандарти надання адміністративних послуг.

РН06. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства з надання адміністративних послуг.

РН11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формувати рекомендації в межах своєї компетенції

ОСНОВНА НАВЧАЛЬНА ЛІТЕРАТУРА

1. Єжунінов В.В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.- практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.

2. Електронне урядування та електронна демократія : навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.

3. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг URL:
https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/YeDIINI_VIIMOGII__STANDART_.pdf

4. Тимощук В. Адміністративні послуги. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.

ДОДАТКОВА

5. United Nations E-government Survey 2018 E-Government for the Future We Want. United Nations. New York, 2018. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurveyWebinar_Version4.pptx.pdf.

6. The United Nations E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

Інтернет-джерела

7. Урядовий портал : Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/services>.

8. Сайт Статистичної комісії Європейського Союзу (Євростату) статистики URL: <http://ec.europa.eu/eurostat>.

9. Сайт Державної служби статистики URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

10. Сайт Міністерства юстиції України URL: <https://minjust.gov.ua/ua>.

11. Матеріали сайту Кабінету Міністрів України URL: <http://www.kmu.gov.ua/>.

Інтернет-джерела (законодавство)

12. Конституція України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>

13. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

14. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.

15. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 1313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.

Некрасов В. Без хабарів і «договірників»: Електронних держпослуг, які перемогли корупцію. Економічна правда. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/12/10/643416/>

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Лекції	Групові заняття	Самостійна робота
	Годин		
Семестр 3 (2 курс, осінь)			
Тема 1. Сутність надання адміністративних послуг та їх класифікація	1	4	10
Тема 2. Сервісно орієнтована держава	1	4	10
Тема 3. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги	1	4	10
Тема 4. Організація та вимоги до надання адміністративних послуг	1	4	10
Тема 5. Інструменти оцінювання якості надання адміністративних послуг	1	4	10
Тема 6. Стандарти надання адміністративних послуг	1	4	10
Тема 7. Організація та нормативно-правове забезпечення Центрів надання адміністративних послуг	1	4	10
Тема 8. Європейський досвід системи надання адміністративних послуг: особливості та можливості запровадження в Україні	1	4	10
Разом (4 кредити – 120 годин)	8	32	80

Тема 1. Сутність надання адміністративних послуг та їх класифікація

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Що таке адміністративні та публічні послуги, їх відмінність.

Класифікація адміністративних послуг.

Суб'єкти надання адміністративних послуг.

Обов'язкове практичне завдання 1. Кейс-стаді «Розглянути та порівняти адміністративні послуги центрального органу виконавчої влади та місцевого органу виконавчої влади». Робота в малих групах.

Тема 2. Сервісно орієнтована держава

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Поняття сервісно орієнтованої держави.

Принципи забезпечення сервісної діяльності органів виконавчої влади.

Поняття механізмів управління розвитком сервісної держави.

Обов'язкове практичне завдання 2. Кейс-стаді «Проаналізувати (на вибір) адміністративну послугу центрального органу виконавчої влади: на кого розрахована, можливість її надання тільки в режимі онлайн, відповідно переваги, недоліки, можливі шляхи удосконалення». Робота в малих групах.

Тема 3. Єдиний державний портал адміністративних послуг

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Цифровізація надання адміністративних послуг, перспективи подальшого розвитку.

Обов'язкове практичне завдання 3. Дослідити (на вибір) адміністративну послугу, які надає центральний орган виконавчої влади (на вибір), статистику її надання за останні 3 (три роки). Проаналізувати: як надаються послуги (безпосередньо, онлайн), визначити переваги та недоліки.

Тема 4. Організація та вимоги до надання адміністративних послуг

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Організація надання адміністративних послуг на законодавчому рівні: порядок, вимоги терміни надання.

Обов'язкове практичне завдання 4. Дослідити адміністративні послуги, які надає центральний орган виконавчої влади (на вибір). Висловити із обґрунтуванням власне бачення щодо необхідності введення надання інших (яких саме) послуг цим органом виконавчої влади.

Тема 5. Інструменти оцінювання якості надання адміністративних послуг

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Критерії та інструменти оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Прозорість процедури надання адміністративних послуг, державний та громадський контроль.

Обов'язкове практичне завдання 5. «Розробити анкету для оцінювання якості надання адміністративних послуг». Робота в малих групах.

Тема 6. Стандарти надання адміністративних послуг

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Поняття стандарту надання адміністративних послуг, структура стандарту, основні вимоги до його змісту.

Обов'язкове практичне завдання 5. «Запропонувати стандарти надання адміністративних послуг. Обґрунтувати їх необхідність. Визначити структуру одного стандарту (на вибір із запропонованих)». Робота в малих групах.

Тема 7. Організація та нормативно-правове забезпечення Центрів надання адміністративних послуг

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Сутність роботи ЦНАП, організація, структура, адміністративні послуги, що надаються ЦНАП.

Виїзне практичне заняття у Центрі надання адміністративних послуг 7. За результатами візиту підготувати аналіз щодо позитивних сторін та, у разі необхідності, пропозиції щодо поліпшення роботи Центру (необхідність обмеження надання послуг або, навпаки, розширення переліку, щодо оптимізації роботи тощо).

Тема 8. Європейський досвід системи надання адміністративних послуг: особливості та можливості запровадження в Україні

Лекції – 1 год., групові заняття – 4 год., самостійна робота – 10 год.

Особливості надання адміністративних послуг в країнах світу.

Обов'язкове практичне завдання 8. Дискусія з питань: «Проаналізувати досвід однієї з зарубіжних країн (на власний розсуд) та запропонувати із обґрунтуванням необхідність його впровадження в Україні».

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ТВОРЧЕ ЗАВДАННЯ

Перспективи подальшого розвитку надання адміністративних послуг в Україні

Віднайти негативний досвід щодо надання адміністративної послуги. Обґрунтувати необхідність цієї послуги чи навпаки її недоречність. У разі необхідності запропонувати шляхи усунення недоліків, у разі недоречності запропонувати іншу послугу.

Індивідуальне творче завдання є одноосібною працею і подається в електронному вигляді. Об'єкт для аналізу (сфера економіки, кризовий період), студент/ка обирає самостійно.

Загальні вимоги:

- обсяг – до 5 стор.;
- шрифт 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1;
- береги – зліва 3,5 см, справа – 1,5 см, зверху та знизу – по 2 см.
- на першому аркуші зліва зверху зазначити: прізвище, ім'я, по-батькові слухача, форму навчання, тему індивідуального завдання;

- у тексті мають бути посилання на використані джерела, нормативно-правові акти, список з яких має бути оформленим відповідно до державного стандарту.

Залік

*залік проводиться у вигляді комп'ютерного тестування за всіма темами:
20 тестів на 20 хвилин.*

ОЦІНЮВАННЯ

Умови визначення навчального рейтингу

Вид роботи	Кількість	Максимальна кількість балів за виконану роботу
Виконання всіх завдань, що пропонуються на семінарських заняттях та у дистанційному форматі	8	Кожне змістовно та правильно виконане завдання – 5 балів. Разом: 40 балів. Активна участь у всіх заняттях – 10 балів.
Індивідуальне завдання. Підготовка есе (тема обирається самостійно; актуальність та оригінальність впливає на оцінку)	1	Підготовка есе з власними висновками та належною аргументацією – 10 балів. Презентація ІЗ: 10 балів. Разом за ІЗ: 20 балів.
Підсумкове тестування (залік)		Правильні відповіді на всі тести – 30 балів
Разом:		100 балів

Критерії складання заліку

Характеристика відповіді	Максимальна кількість балів
Правильні відповіді на всі тести. Правильна відповідь за один тест оцінюється у 1.5 бали.	30

Разом	30
-------	----

ПОЛІТИКА ЩОДО ДИСЦИПЛІНИ

Відвідування. Відвідування семінарських занять є обов'язковими. Відвідування лекційних занять у НаУКМА є вільним.

Відпрацювання. Умови відпрацювання пропущених семінарських занять з поважних причин: надіслані відповіді на завдання (кейси, тести) у дистанційному форматі не пізніше ніж 2 тижні після проведення семінарського заняття – зниження оцінки на 10%; понад 2 тижні - зниження оцінки на 40%. За 1 тиждень до завершення дисципліни, відпрацювання не приймаються.

Додаткові бали. Заохочувальні бали за активну діяльність студента в триместрі (участь у конференціях, написання статей, тез, участь у Міжнародних та Всеукраїнських олімпіадах, конкурсах, у громадській діяльності) у максимальній сумі – 10 балів, загальна сума не повинна перевищувати 100 балів. Додання студенту певної кількості заохочувальних балів до підсумкової суми балів за “активну діяльність в триместрі” є правом, а не обов'язком викладача.

Академічна доброчесність. Перевірка Індивідуального завдання на плагіат спеціальною комп'ютерною програмою.

Поведінка. Очікування та політика щодо поведінки студентів на заняттях: толерантність, доброзичливість, повага до думки інших, активність.

Студенти з обмеженими можливостями. Студенти з обмеженими можливостями можуть очно не відвідувати семінарські заняття, а спілкуватись з викладачем у дистанційному форматі.

МЕТОДИЧНА ПІДТРИМКА СТУДЕНТІВ

Методист кафедри суспільного врядування

Метелкіна Світлана Іванівна, методист Києво-Могилянської школи врядування; 12.00-13.00, вівторок, четвер, місце консультування: ауд. 324, корпус - 4, вул. Волоська 8/5.

Декан із роботи зі студентами

Азаров Денис Сергійович, кандидат юридичних наук, доцент, декан факультету правничих наук. Контакти: +38(044) 425 60 73. azarov@ukma.edu.ua
4 корпус НаУКМА, к. 302. вул. Волоська, 8/5.

ВАЖЛИВІ ДАТИ

Подія (чи вид роботи)	Дата (дата виконання)
Завдання 1-8	1-й -15-й тижні
Індивідуальне завдання	14-й тиждень
Залік (Тестування)	16-й тиждень

Укладач: Григор'єва Світлана Миколаївна

Затверджено на засіданні Києво-Могилянської школи врядування 31.08.2021, протокол №1.

Завідувач

В. В. Тертичка