

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

(повне найменування закладу вищої освіти)

філологічний

(назва інституту/факультету)

**Кафедра** \_\_\_\_\_ **філософії та культурології** \_\_\_\_\_

(назва кафедри)

**СИЛАБУС**

**навчальної дисципліни**

\_\_\_\_\_ **Адміністративні послуги в територіальній громаді** \_\_\_\_\_

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

**вибіркова**

(вказати: обов'язкова)

**Освітньо-професійна програма** \_\_\_\_\_ **Соціальне забезпечення** \_\_\_\_\_

(назва програми)

**Спеціальність** \_\_\_\_\_ **23 Соціальна робота**

(вказати: код, назва)

**Галузь знань** \_\_\_\_\_ **232 – соціальне забезпечення** \_\_\_\_\_

(вказати: шифр, назва)

**Рівень вищої освіти** \_\_\_\_\_ **перший (бакалаврський)** \_\_\_\_\_

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-

науковий)

\_\_\_\_\_ (назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

**Мова навчання** \_\_\_\_\_ **українська** \_\_\_\_\_

(вказати: на яких мовах читається дисципліна)

**Розробники:** канд. соціол. н., доцент кафедри філософії та культурології Медіна Т. В. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

**Профайл**

**викладача**

**(-ів)**

[http://www.sociology.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data\[3719\]\[caf\\_pers\\_id\]=717&commands\[3719\]=item](http://www.sociology.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data[3719][caf_pers_id]=717&commands[3719]=item) (посилання на сторінку кафедри з інформацією про викладача (-ів))

**Контактний тел.** \_\_\_\_\_ **+38 (095) 701-05-56, +38 (068) 474-57-08**

**E-mail:**

[t.medina@chnu.edu.ua](mailto:t.medina@chnu.edu.ua)

**Сторінка курсу в Moodle**

**Консультації**

Очні консультації: середа, 14.40-16.00

Онлайн-консультації: Розклад консультації. середа, 17.30

Очні консультації: за попередньою домовленістю.

## **1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).**

Адміністративні послуги в територіальній громаді є ключовим елементом взаємодії між державою та громадянами. Їх надання спрямоване на задоволення потреб населення у різних сферах життя, від реєстрації та документообігу до соціального забезпечення. У цьому курсі досліджується процес надання адміністративних послуг у територіальній громаді, враховуючи сучасні тенденції в публічному управлінні та інформаційних технологіях. Висвітлюються основні проблеми, з якими зіштовхуються громадяни під час отримання адміністративних послуг, та шляхи їх подолання з метою покращення якості та доступності адміністративних послуг для всіх верств населення. Аналізуються інструменти та стратегії, що можуть бути використані для оптимізації процесів надання адміністративних послуг у територіальних громадах з метою підвищення ефективності державного управління та задоволення потреб громадян.

## **2. Мета навчальної дисципліни:**

Метою вивчення курсу «Адміністративні послуги в територіальній громаді» є отримання знань та формування навичок організації надання адміністративних послуг посадовими особами органів місцевого самоврядування.

Курс орієнтований на розкриття теоретичних та практичних аспектів проблематики адміністративних послуг з особливим акцентом на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг, тобто інтегрованих офісів, у яких надається максимум необхідних для громадян та суб'єктів господарювання послуг.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Адміністративні послуги в територіальній громаді» є:

- Сформувані у студентів уявлення щодо основних теоретичних питань теорії адміністративних послуг, а також проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів муніципальної сфери;
- Ознайомити з основними напрямками національної політики з питань адміністративних послуг та нормативної бази у цій сфері;
- Ознайомити з досвідом зарубіжних країн із підвищення якості з надання адміністративних послуг;
- Навчити аналізувати основні проблеми організації процесу надання та забезпечення високих стандартів якості адміністративних послуг;
- Розвинути здатність слухачів творчо підходити до впровадження сучасних сервісних технологій, розвитку лідерства та застосування підходу до управління персоналом на засадах компетентності для підвищення якості надання адміністративних послуг та формування клієнтоорієнтованої організаційної культури.

## **4. Результати навчання**

### **1. Знати:**

- доктрину адміністративних послуг;

- основні напрями національної політики в галузі адміністративних послуг;
- зміст основних законодавчих і нормативних актів із питань адміністративних послуг;
- успішні підходи до підвищення якості адміністративних послуг;
- позитивні вітчизняні практики надання адміністративних послуг;
- актуальні підходи до оцінювання діяльності ЦНАП.

2. **Набути навички** розробки та здійснення заходів щодо покращення якості адміністративних послуг через застосування методів у розвитку сервісного лідерства, комплексного підходу до управління персоналом та формування клієнтоорієнтованої організаційної культури.

### 3. 5. Опис навчальної дисципліни

#### 4. 5.1. Загальна інформація

| Назва навчальної дисципліни <u>Соціологія сім'ї</u> |                |         |           |       |                   |                 |           |             |             |                   |               |                           |
|-----------------------------------------------------|----------------|---------|-----------|-------|-------------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-------------------|---------------|---------------------------|
| Форма навчання                                      | Рік підготовки | Семестр | Кількість |       |                   | Кількість годин |           |             |             |                   |               | Вид підсумкового контролю |
|                                                     |                |         | кредитів  | годин | змістових модулів | лекції          | практичні | семінарські | лабораторні | самостійна робота | індивідуальні |                           |
| Денна                                               |                |         | 3         | 90    | 2                 | 15              |           | 15          |             | 60                |               | залік                     |

### 3. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем                                                                       | Кількість годин |              |   |         |         |          |              |              |    |     |     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---|---------|---------|----------|--------------|--------------|----|-----|-----|----------|
|                                                                                                     | денна форма     |              |   |         |         |          | Заочна форма |              |    |     |     |          |
|                                                                                                     | усьог<br>о      | у тому числі |   |         |         |          | усього       | у тому числі |    |     |     |          |
|                                                                                                     |                 | л            | п | ла<br>б | ін<br>д | с.р<br>. |              | л            | п  | лаб | інд | с.р<br>. |
| 1                                                                                                   | 2               | 3            | 4 | 5       | 6       | 7        | 8            | 9            | 10 | 11  | 12  | 13       |
| Змістовий модуль 1. Теоретичні засади дисципліни «Адміністративні послуги в муніципальному секторі» |                 |              |   |         |         |          |              |              |    |     |     |          |
| Тема 1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг                                           | 16              | 2            | 2 |         |         | 12       |              |              |    |     |     |          |
| Тема 2. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг                      | 16              | 2            | 2 |         |         | 12       |              |              |    |     |     |          |
| Змістовний модуль 2. Особливості надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі       |                 |              |   |         |         |          |              |              |    |     |     |          |
| Тема 3. Центри надання                                                                              | 18              | 4            | 2 |         |         | 12       |              |              |    |     |     |          |

|                                                                                                     |    |    |    |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|--|--|----|--|--|--|--|--|--|
| адміністративних послуг: організаційно-правове, інституційне та ресурсне забезпечення їх діяльності |    |    |    |  |  |    |  |  |  |  |  |  |
| Тема 4. Діяльність органів місцевої влади у сфері організації надання послуг                        | 18 | 4  | 2  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  |
| Тема 5. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг                               | 18 | 3  | 3  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  |
| Всього                                                                                              | 90 | 15 | 15 |  |  | 60 |  |  |  |  |  |  |

### 5. Самостійна робота

| № з/п | Назва теми                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Кількість годин |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | ТЕМА 1. Засадничі аспекти надання адміністративних послуг<br>Ідея сервісної держави.<br>2. Поняття адміністративних послуг, їх місце серед інших публічних послуг.<br>3. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг.<br>4. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади.                                                                                                                                          | 12              |
| 2     | ТЕМА 2. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг<br>1. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, впорядкування оплати, електронні послуги).<br>2. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання.<br>3. Реєстр адміністративних послуг, єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги.<br>4. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг. | 12              |
| 3     | ТЕМА 3. Центри надання адміністративних послуг: організаційно-правове, інституційне та ресурсне забезпечення їх діяльності.<br>1. Сутність та статус Центру надання адміністративних послуг. Загальна структура ЦНАП.<br>2. Компетенція ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.<br>3. Приміщення та інші ключові елементи ЦНАП.<br>4. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності. Персонал ЦНАП.                                             | 12              |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4 | <p>Тема 4. Діяльність органів місцевої влади у сфері організації надання послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципи інноваційного розвитку сфери надання адміністративних послуг.</li> <li>2. Формування та управління ринком публічних послуг.</li> <li>3. Взаємодія органів місцевої влади у сфері надання муніципальних послуг.</li> <li>4. Моніторинг ринку житлово-комунальних послуг.</li> <li>5. Вплив чинників невизначеності на організацію надання публічних послуг.</li> </ol> | 12 |
| 5 | <p>Тема 5. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Офіси для громадян у ФРН.</li> <li>2. Відділи обслуговування мешканців у Польщі.</li> <li>3. Адміністративні послуги та інтегровані офіси у Канаді.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                        | 12 |

## **6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни**

Для досягнення освітньої мети та прогнозованих програмних результатів використовуються основні традиційні та інтерактивні методи навчання, новітні технології.

### **Методи навчання:**

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо).

МН2 – практичні методи (практичні роботи).

МН3 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо).

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами.

МН6 – комп'ютерні засоби навчання (онлайн курси – ресурси, web-конференції, вебінари і т.п.).

МН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни.

## **7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни**

### **Види та форми контролю**

Формами поточного контролю є усна чи письмова (тестування, есе, реферат, творча робота, лабораторна робота) відповідь студента та ін.

Формами підсумкового контролю є залік, екзамен, комплексний іспит.

### **Засоби оцінювання**

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання можуть бути:

- контрольні роботи;
- стандартизовані тести;
- проекти (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- аналітичні звіти;
- реферати;
- есе;
- розрахункові, графічні, розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- контрольні роботи;
- завдання на лабораторному обладнанні, тренажерах, реальних об'єктах тощо;

- інші види індивідуальних та групових завдань.

### Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

(Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

### Розподіл балів, які отримують студенти Для прикладу (залік)

| Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота) |    |                      |    |    | Кількість балів (залік) | Сумарна к-ть балів |
|-----------------------------------------------------|----|----------------------|----|----|-------------------------|--------------------|
| Змістовий модуль № 1                                |    | Змістовий модуль № 2 |    |    |                         |                    |
| T1                                                  | T2 | T 3                  | T4 | T5 | 40                      | 100                |
| 16                                                  | 16 | 18                   | 18 | 18 |                         |                    |

T1, T2 ... – теми змістових модулів.

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Шкала оцінювання національної шкали ЄКТС     |             |                                                            |                                                             |
|----------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ЄКТС | Оцінка за національною шкалою                              |                                                             |
|                                              |             | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики         | для заліку                                                  |
| 90 – 100                                     | A           | відмінно                                                   | зараховано                                                  |
| 82-89                                        | B           | добре                                                      |                                                             |
| 75-81                                        | C           |                                                            |                                                             |
| 69-74                                        | D           | задовільно                                                 |                                                             |
| 50-68                                        | E           |                                                            |                                                             |
| 35-49                                        | FX          | незадовільно з можливістю повторного складання             | не зараховано з можливістю повторного складання             |
| 0-34                                         | F           | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

### Методичне забезпечення:

1. Опорні конспекти лекцій;
2. Інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни;
3. Першоджерела та хрестоматії першоджерел;
4. Підручники, методичні рекомендації до вивчення дисципліни.

### 13. Рекомендована література

#### *Базова:*

#### Навчальна

- Адміністративні послуги місцевих органів виконавчої влади : монографія / [Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину / [заг. ред. В. заг. ред. А. О. Чемерис]. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
- Адміністративні послуги : посібник / [заг. ред. В. Тимошук] ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
- Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
- Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / В. Тимошук - К.: Москаленко О.М., 2014 - 140 с.
- Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К., 2014 - 44 с.
- Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. - 392 с.
- Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
- 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.; - видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. – Київ, 2011. – 432 с.;
- Глава 17 «Надання адміністративних послуг» Розділу VII. (у співавторстві) / Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: У двох томах: Т. 1. Загальна частина / Ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. – К.: ТОВ Видавництво «Юридична думка», 2007. - С. 300-309.
- Тимошук В.П., Крімач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг - К.: Факт, 2005. – 88 с.
- Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / Автор-упорядник В.П.Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.

#### Акти законодавства

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 року №118
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 року №588
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30 січня 2013 року № 44
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг» від 29 травня 2013 року №379
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30 січня 2013 року № 57
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 року №13
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р.
- Примірний регламент Центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 станом на 24 червня 2016 р. [Електронний

ресурс] // Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/494-2014-%D0%BF>.

Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон від 05 лютого 2015 р. № 157-VIII станом на 13 січня 2016 р. [Електронний ресурс] // Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/-laws/show/157-19>.

#### *Додаткова:*

Адміністративно-територіальний устрій України. Проблемні питання та можливі шляхи їх вирішення / [заг. ред. В. Г. Яцуби]. – Київ : Секретаріат КМУ, 2003. – 321 с.

Акти європейського права з питань регіональної політики та місцевого самоврядування / [заг. ред. А. П. Яценюка]. – Київ : Парламент. вид-во, 2007. – 608 с.

Афанасьєв К. М. Розвиток інституту адміністративних послуг, як умова побудови правової держави / К. М. Афанасьєв // Юридика України. – 2011. – № 3. – С. 32–39.

Голосніченко П. І. Доктринальні визначення поняття адміністративних послуг / П. І. Голосніченко // Право України. – 2009. – № 2. – С. 62–70.

Демократичні стандарти врядування й публічного адміністрування / [за ред. В. С. Загорського, А. В. Ліпенцева]. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 561 с.

Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридика наука. – 2011. – № 1. – С. 79–87.

Записний Д. Нові підходи щодо підвищення якості адміністративних послуг в умовах модернізації державного управління в Україні / Д. Записний // Аспекти публічного управління : науковий журнал Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2016. – № 4–5 (30–31). – С. 21–36.

Записний Д. Ю. Розвиток національної системи центрів надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні / Д. Ю. Записний // Право та державне управління : зб. наук. праць / за ред. А. О. Монаєнка. – Запоріжжя, 2016. – № 3. – С. 23–26.

Записний Д. Поліпшення якості надання адміністративних послуг у умовах розвитку співробітництва територіальних громад в Україні [Електронний ресурс] / Д. Записний // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування : електронне наукове фахове видання Херсонського національного технічного університету / гол. ред. проф. І. П. Лопушинський. – Херсон, 2016. – № 2. – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.

Записний Д. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку / Д. Записний // Новини наукового прогресу : міжнародна науково-практична конференція (17–25 серпня 2016 р.). – Софія, 2016. – Т. 1. – С. 92–96.

Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2010. – № 47. – С. 269–274.

Стрельцов В. Ю. Ціннісний феномен європейського врядування : монографія / В. Ю. Стрельцов. – Харків, 2012. – 274 с.

Толкованов В. Концептуальні підходи до підвищення якості надання адміністративних (публічних) послуг / В. Толкованов // Наукові праці. Серія «Державне управління» : наук.-метод. журнал. – Миколаїв : ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. – Вип. 164. – Т. 176. – С. 5–10.

Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / [заг. ред. В. П. Тимошук]. – 2-ге вид., доп. і доопр. – Київ : СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.