

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра управління персоналом, економіки праці та економічної теорії

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ»

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	“Управління персоналом та економіка праці”
Спеціальність	051 Економіка
Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Рудич Леся Василівна**

к. е.н.  
доцент

Контактний телефон	+380661310400
Електронна адреса	lesiaryduch2016@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	<a href="http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php">http://www.upep.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2256">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2256</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань та компетенцій з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг, що дозволить створювати відповідні умови їх отримання громадянами з особливим акцентом на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг.
<b>Тривалість</b>	5 кредити ЄКТС/90 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Проблемні лекції, робота у малих групах, дискусії, сфокусовані бесіди, кейси.
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: участь в обговоренні матеріалу занять; виконання навчальних завдань; виконання самостійних завдань; тестування. Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Знання з сфери управління та адміністрування
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<p>ПР 1. Формулювати, аналізувати та синтезувати рішення науково-практичних проблем.</p> <p>ПР 2. Розробляти, обґрунтовувати і приймати ефективні рішення з питань розвитку соціально-економічних систем та управління суб'єктами економічної діяльності.</p> <p>ПР 6. Оцінювати результати власної роботи, Демонструвати лідерські навички та уміння управляти персоналом і працювати в команді.</p> <p>ПР 10. Застосовувати сучасні інформаційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення у соціально-економічних дослідженнях та в управлінні соціально-економічними системами</p>	<p>ЗК2.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК3.Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p>ЗК4.Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК7.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>СК8.Здатність оцінювати можливі ризики, соціально-економічні наслідки управлінських рішень.</p> <p>СК10.Здатність до розробки сценаріїв і стратегій розвитку соціально-економічних систем.</p>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
Тема 1. Управлінські послуги: концептуальні засади та нормативно-правова база	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики визначення реєстраційних та інших послуг (міста – районного центру) щодо господарювання та громадських організацій, тестування.	Скласти орієнтовний перелік реєстраційних та інших послуг (міста – районного центру ) щодо суб'єктів господарювання та громадських організацій.
Тема 2. Державна політика у сфері надання управлінських послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора», тестування.	Підготувати доповідь на тему: «Регулювання діяльності ЦНАП та адміністратора: законодавство, стандарти, методичні матеріали»
Тема 3. Методологія надання адміністративних послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Співробітництво ОТГ для організації надання адміністративних послуг», тестування.	Ознайомитися з практикою співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг
Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг	Обговорення теоретичного матеріалу, виконання кейсів з практики «Загальні засади грамотності адміністратора», тестування.	Ознайомитися з загальними засадами роботи адміністратора ЦНАП та скласти схему за блоками: Персональні стандарти якісного обслуговування Принципи взаємодії з відвідувачами Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами Зовнішній вигляд адміністраторів (стандарт або загальні вимоги) Початок і завершення робочого дня (стандарт/заборони) Робота адміністраторів з відвідувачами Правила професійного спілкування з відвідувачами Манера спілкування Обслуговування відвідувачів

Тема 5. Стандарти якості надання управлінських послуг	Ознайомлення з теоретичним матеріалом, виконання кейсів з практики «Співробітництво ОТГ для організації надання адміністративних послуг», тестування.	Оформити інформаційні картки: державної реєстрації фізичної особи підприємця; встановлення статусу ветерана праці.
Тема 6. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Ознайомлення з теоретичним матеріалом, виконання кейсів з практики «Стандарти до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП», тестування.	Ознайомитися з провідними закордонними практиками надання управлінських послуг та розробити заходи підвищення їх якості в Україні

### **Інформаційні джерела**

1. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
2. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
3. Біла книга щодо державної політики у сфері адміністративних послуг (2,6 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/545/White-Book.pdf>
4. Гендерний посібник - практичні рекомендації щодо інтегрування комплексного гендерного підходу у роботу ЦНАП (1,8 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/507/2019.pdf>
5. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад : навчально-практичний посібник за заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
6. Збірник прикладів нормативних документів, необхідних для ефективного функціонування мобільних центрів надання адміністративних послуг (1,6 МБ) - [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/597/ASC\\_Digest\\_final.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/597/ASC_Digest_final.pdf)
7. Кращі практики та поради щодо створення енергоефективних ЦНАП в ОТГ (посібник) (32,6 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/493/Posibnyk-z-energoefektyvnosti-ta-stalogo-rozvytku.pdf>
8. Навчальний посібник для адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг (37,2 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/535/2.pdf>
9. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії\* (\*центри надання адміністративних послуг): Посібник/Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. — К., 2020. — 263 с. - <https://cnap.in.ua/manual2/>
10. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): Посібник / Андрєєв О.В., Гугля О.С., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Ткач Н.О., Шамрай Н.В. – К., 2019. – 240 с. - <https://cnap.in.ua/manual/>
11. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг (6,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/579/MMS.pdf>
12. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг (6,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/cnap/library>
13. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
14. Тренінговий посібник (Збірник тренінгів з підготовки персоналу належних ЦНАП) (3,1 МБ) - <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/397/Treningovyj-posibnyk.pdf>
15. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.
16. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба 524 с.
17. Як створити ЦНАП з нуля в ОТГ (посібник) (14,7 МБ) - [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/337/A4\\_TSNAP\\_for-web\\_cover\\_block.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/337/A4_TSNAP_for-web_cover_block.pdf)

## Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office, мультимедійні презентації.

Дистанційний курс з навчальної дисципліни «Організація надання управлінських послуг» на платформі «Moodle».

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» ([http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)); не допускати списування (один в одного, з власноруч написаного тексту, друкованого або електронного носія інформації тощо) під час виконання індивідуальних навчальних завдань та дидактичних тестів; якісно оформлювати посилання на джерела інформації при написанні доповідей, підготовки презентацій, тез тощо
- Політика щодо відвідування: відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковими, якщо студент пропустив заняття, він має відпрацювати пропущене; за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття (за умов надзвичайної ситуації) проводиться дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>; Положення про зарахування результатів неформальної освіти

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Модуль 1 (теми 1-6): участь в обговоренні теоретичного матеріалу (20 балів); індивідуальна та групова активність на заняттях (30 балів); виконання завдань самостійної роботи (18 балів); тестування (12 балів)	80
Поточна модульна робота (20 балів)	20
Разом	100

### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни