



Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Чернігівська політехніка»
*Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та
 адміністрування*
Кафедра менеджменту та адміністрування
РОБОЧА ПРОГРАМА
Адміністративні послуги в органах влади

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Руденко О.М.

(підпис) (прізвище та ініціали)

« 21 » січня 2025 р.

Розробник (-и): Олійченко І.М., професор, д.держ.упр., професор
 (прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання) (підпис)

Робочу програму навчальної дисципліни обговорено на засіданні кафедри *менеджменту та адміністрування*
 (назва кафедри)

Протокол від «21» січня 2025р. № 2

Узгоджено з гарантом освітньої програми: _____ Олійченко І.М.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

1. Загальна інформація про дисципліну.

Тип дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	українська.
Рік навчання та семестр	3 рік 2 семестр, спеціальність 281 "Публічне управління та адміністрування", освітньо-професійні програми "Державна служба", "Публічне управління та адміністрування", перший (бакалаврський) рівень вищої освіти.
Викладач (-і)	Олійченко І.М., професор, д.держ.упр.
Профайл викладача (-ів)	https://pumo.stu.cn.ua/wp-content/uploads/2023/10/profil-vykladacha_oliychenko.pdf
Контакти викладача	E-mail: i.oliychenko@stu.cn.ua

2. Анотація курсу.

Курс присвячений аналізу принципів, механізмів та інструментів надання адміністративних послуг у сучасній системі публічного управління. Основна увага приділяється правовим, організаційним та цифровим аспектам діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг. У межах курсу розглядаються концепції та моделі надання адміністративних послуг, стандарти якості, європейський досвід реформування системи державного сервісу, а також використання цифрових технологій для підвищення ефективності обслуговування громадян. Особливий акцент робиться на принципах відкритості, прозорості, доступності та інклюзивності адміністративних послуг.

3. Мета та цілі курсу.

Формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок щодо організації, надання та вдосконалення адміністративних послуг у публічному управлінні з урахуванням сучасних цифрових технологій, міжнародного досвіду та принципів ефективного державного сервісу.

Цілі курсу:

- Ознайомлення з концептуальними засадами адміністративних послуг – вивчення основних підходів, принципів і моделей організації адміністративних послуг у системі публічного управління.
- Аналіз законодавчого регулювання – дослідження нормативно-правової бази, що визначає порядок надання адміністративних послуг в Україні та порівняння з європейськими стандартами.
- Вивчення організаційних механізмів надання послуг – аналіз функціонування центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), державних реєстрів, електронних сервісів і платформ для громадян та бізнесу.
- Опанування цифрових технологій у сфері державного сервісу – вивчення можливостей електронного урядування, автоматизації процесів та інноваційних рішень для підвищення ефективності публічного адміністрування.
- Формування навичок аналізу ефективності адміністративних послуг – оцінка якості, доступності, прозорості та результативності адміністративних послуг із використанням сучасних методів моніторингу та аудиту.
- Розвиток управлінських компетенцій – формування вмінь прийняття рішень у сфері адміністративних послуг, стратегічного планування та впровадження реформ відповідно до міжнародних стандартів і вимог цифрової трансформації.
- Застосування інноваційних підходів – дослідження новітніх тенденцій у сфері державних послуг, запровадження принципів клієнтоорієнтованості та адаптації світового досвіду до українських реалій.

4. Результати навчання.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти (ЗВО) має набути або розширити наступні загальні (ЗКх) і фахові (ФКх) компетентності, досягти або вдосконалити наступні програмні результати навчання (ПРН), передбачені освітньою програмою:

ІК - Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми під час професійної діяльності у галузі публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів публічного адміністрування і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК1 – Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5 – Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК9 – Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

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

ФК2 – Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

ФК5 – Здатність використовувати систему електронного документообігу.

ФК6 – Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських

процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

ФК8 – Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

ФК11 – Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН1 – Використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства.

ПРН2 – Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

ПРН4 – Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПРН5 – Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН6 – Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН9 – Знати основи електронного урядування.

ПРН10 – Уміти користуватися системою електронного документообігу.

ПРН11 – Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

5. Пререквізити.

Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, для початку вивчення дисципліни здобувач вищої освіти повинен прослухати такі курси: «Інформаційно-аналітичне забезпечення публічного управління», «Діловодство та електронний документообіг в органах публічного адміністрування», «Електронне врядування».

6. Обсяг курсу.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	22 години
Практичні заняття	18 годин
Самостійна робота	80 годин
Індивідуальне завдання – контрольна робота	
Всього кредитів – <i>вказати кількість кредитів</i>	4 кредитів, 120 годин

Форма проведення занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота – з використанням системи дистанційного навчання Moodle, літератури, відеоматеріалів.

7. Тематика курсу..

Модуль 1. Теоретико-правові основи надання адміністративних послуг

Тема 1. Сутність та класифікація адміністративних послуг у системі публічного управління

Поняття адміністративних послуг та їх місце у публічному управлінні, класифікація адміністративних послуг за видами, суб'єктами надання та отримувачами. Роль адміністративних послуг у взаємодії громадян і бізнесу з державою.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні та ЄС

Законодавче забезпечення надання адміністративних послуг в Україні, європейські стандарти у сфері адміністративних послуг та їх імплементація в українське законодавство. Порівняльний аналіз законодавчих моделей регулювання адміністративних послуг у різних країнах.

Тема 3. Організаційно-правові засади діяльності органів влади у сфері надання адміністративних послуг

Основні суб'єкти надання адміністративних послуг: державні органи, місцеве самоврядування, ЦНАП. Адміністративно-правові механізми реалізації державної політики у сфері послуг, регламенти та стандарти роботи органів влади у сфері адміністративного сервісу.

Тема 4. Принципи доступності, прозорості та якості адміністративних послуг

Основні принципи організації адміністративних послуг, забезпечення рівного доступу до державних сервісів для всіх категорій громадян, прозорість процесів надання адміністративних послуг та механізми громадського контролю.

Модуль 2. Організація та управління адміністративними послугами

Тема 5. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП): структура, функції, механізми роботи

Особливості створення та розвитку ЦНАП в Україні, основні функції та повноваження центрів надання адміністративних послуг. Використання сучасних технологій в організації роботи ЦНАП.

Тема 6. Адміністративні процедури та взаємодія громадян із органами влади

Основні етапи проходження адміністративної процедури, заявницький принцип отримання адміністративних послуг. Способи комунікації громадян з органами влади: офлайн та онлайн-інструменти.

Тема 7. Моніторинг та оцінка ефективності надання адміністративних послуг

Методи оцінки якості адміністративних послуг, основні показники ефективності державного сервісу. Використання зворотного зв'язку від громадян для вдосконалення послуг.

Тема 8. Європейський досвід реформування системи адміністративних послуг та його адаптація в Україні

Кращі практики надання адміністративних послуг у країнах ЄС, концепція "єдиного вікна" в європейських країнах. Виклики та можливості впровадження європейських підходів в Україні.

Модуль 3. Цифровізація та інноваційні підходи в наданні адміністративних послуг

Тема 9. Електронне урядування та цифрові сервіси у сфері адміністративних послуг

Основні принципи електронного урядування, державні цифрові платформи та сервіси в Україні (Дія, електронні кабінети, реєстри). Роль цифрових технологій у підвищенні доступності адміністративних послуг.

Тема 10. Автоматизація процесів та штучний інтелект у системі державного сервісу

Використання чат-ботів та віртуальних помічників у наданні послуг, автоматизованих рішень для обробки заявок громадян. Потенціал штучного інтелекту в публічному управлінні.

Тема 11. Перспективи розвитку адміністративних послуг: клієнтоорієнтованість та інноваційні технології

Впровадження принципів клієнтоорієнтованості в систему державного сервісу, використання блокчейн-технологій для безпеки та прозорості адміністративних процедур. Майбутні тренди у сфері адміністративних послуг та прогноз їх розвитку.

8. Система оцінювання та вимоги.

Загальна система оцінювання курсу	Поточний контроль проводиться шляхом спілкування із студентами під час лекцій та консультацій, рішення задач під час виконання самостійної та контрольної роботи. За темами „ Принципи доступності, прозорості та якості адміністративних послуг ” після завершення розгляду змістового модуля №1 та „ Перспективи розвитку адміністративних послуг: клієнтоорієнтованість та інноваційні технології ” наприкінці семестру проводяться самостійні роботи. Контрольна робота проводиться за темою „ Автоматизація процесів та штучний інтелект у системі державного сервісу ” після завершення розгляду змістового модуля №2. Варіанти завдань до самостійних та контрольної роботи знаходяться в пакеті документів на дисципліну. Бали, які набрані студентом під час поточного контролю, дораховуються до модульних оцінок. Підсумковий контроль включає модульний та семестровий контроль. Модульний контроль проводиться у вигляді письмової відповіді на теоретичне запитання та вирішення практичної задачі. Семестровий контроль за результатами вивчення дисципліни проводиться в останній атестаційний тиждень семестру
---	--

	(сесію) шляхом зваженого додавання результатів модульного контролю та постановки підсумкової оцінки до екзаменаційної відомості. Екзаменаційна оцінка виставляється відповідно до шкали оцінювання, що наведена в наступному розділі. У випадку, якщо студент хоче підвищити оцінку, отриману за балами, набраними протягом семестру, він за власним бажанням може скласти екзамен з трьома теоретичними питаннями. В цьому випадку всі набрані протягом семестру бали анулюються, а в екзаменаційну відомість виставляється оцінка, отримана під час складання екзамену. Питання до екзамену знаходяться в пакеті документів на дисципліну.
Практичні заняття	Оцінка 7 балів за практичну роботу виставляється здобувачам вищої освіти за умови виконання завдання та його усний захист виконаної практичної роботи при відповідності усім визначеним критеріям. Відсутність будь-якого компонента знижує оцінку
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувачі вищої освіти, які повністю закінчили всі види робіт, передбачених навчальним планом та набрали необхідну кількість балів (за системою розподілу балів для здобуття вищої освіти) допускаються до підсумкового контролю - екзамену

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю		Кількість балів
Змістовий модуль 1. Теоретико-правові основи надання адміністративних послуг		0.....20
1	Теоретичне питання	0.....7
2	Практичне завдання	0.....7
3	Результат поточного контролю	0.....6
Змістовий модуль 2. Організація та управління адміністративними послугами		0.....20
1	Теоретичне питання	0.....7
2	Практичне завдання	0.....7
3	Результат поточного контролю	0.....6
Змістовий модуль 3. Цифровізація та інноваційні підходи в наданні адміністративних послуг		0.....20
1	Теоретичне питання	0.....7
2	Практичне завдання	0.....7
3	Результат поточного контролю	0.....6
Усього поточний і проміжний модульний контроль		0...60
Семестровий контроль (Екзамен)		0...40
Разом		0...100

Шкала оцінювання результатів навчання

Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою (екзамен)	
		для екзамену (диференційованого заліку), курсового проекту (роботи), практики, атестації	для заліку
90 – 100	A (відмінно)	відмінно	

82-89	B (дуже добре)	добре	зараховано
75-81	C (добре)		
66-74	D (задовільно)	задовільно	
60-65	E (достатньо)		
0-59	FX (незадовільно)	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання

9. Політики курсу. «У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав у повному обсязі всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані практичні роботи або не набрав мінімально необхідну кількість балів (25), він не допускається до складання диференційованого екзамену під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому [«Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ «Чернігівська політехніка»](#)». Повторне складання екзамену з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється. У випадку повторного складання екзамену всі набрані протягом семестру бали анулюються, а повторний диференційований екзамен складається у вигляді тестування.

До загальної політики курсу відноситься дотримання принципів відвідування занять у відповідності до затвердженого розкладу, а також вільного відвідування лекційних занять для осіб, які отримали на це дозвіл відповідно до [«Порядку надання дозволу на вільне відвідування занять здобувачам вищої освіти НУ «Чернігівська політехніка»](#)». Запорукою успішного вивчення дисципліни є активність та залучення під час проведення практичних та лекційних занять – відповіді на запитання викладача (як один з елементів поточного контролю), задавання питань для уточнення незрозумілих моментів, вирішення практичних завдань. Консультації відбуваються в аудиторіях університету у відповідності до затвердженого розкладу або ж особистих чи групових консультацій (через вбудований форум) на сторінці курсу в системі дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка».

Політика дедлайнів

Своєчасність здачі лабораторної роботи оцінюється в 0,5 балу за кожну практичну роботу. Своєчасність здачі контрольної роботи оцінюється в 1 бал. Відповідно, максимальна оцінка за невчасно здані роботи зменшується на зазначену кількість балів. Виключенням може бути наявність поважних причин несвоєчасної здачі зазначених робіт (хвороба, участь в зазначений час в інших видах навчальної, наукової чи організаційної роботи, офіційна робота за фахом тощо).

Політика користування ноутбуками / смартфонами

Прохання до здобувачів тримати смартфони переведеними у беззвучний режим протягом лекційних та практичних занять, так як дзвінки, переписки та спілкування у соціальних мережах відволікають від проведення занять як викладача, так й інших здобувачів. Ноутбуки, планшети та смартфони не можуть використовуватися в аудиторіях під час занять та під час проведення підсумкового контролю (за виключенням проходження тестового контролю в системі Moodle).

Політика заохочень та стягнень

За результатами навчальної, наукової або організаційної діяльності здобувачів вищої освіти за курсом їм можуть нараховуватися додаткові бали – до 10 балів, у залежності від вагомості досягнень. Види позанавчальної діяльності, за якими здобувачі вищої освіти заохочуються додатковою кількістю балів: участь у міжнародних проектах, наукові дослідження, тези, участь у науково-практичних конференціях, винаходи, патенти, авторські свідоцтва за напрямками курсу.

Політика академічної доброчесності

Академічна доброчесність повинна бути забезпечена під час проходження даного курсу, зокрема при виконанні лабораторних, контрольних та контрольних робіт (КР/КП) (принципи описані у [Кодексі академічної доброчесності НУ «Чернігівська політехніка»](#)). Списування під час проміжного та підсумкового контролів, виконання практичних завдань на замовлення, підказки вважаються проявами академічної недоброчесності. Від усіх слухачів курсу очікується дотримання академічної доброчесності у зазначених вище моментах. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються різноманітні дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

Правила перезарахування кредитів

Кредити, отримані в інших закладах вищої освіти, а також результати навчання у неформальній та/або інформальній освіті, можуть бути перезараховані викладачем у відповідності до положення [«Порядок визначення академічної різниці та перезарахування навчальних дисциплін у НУ «Чернігівська політехніка»»](#). Визнання результатів навчання у неформальній освіті розповсюджується на окремі змістові модулі (теми) навчальної дисципліни.

10. Рекомендована література.

Базова література

1. Адміністративні послуги в Україні: правові засади та практика надання / за ред. В. Б. Авер'янова. – Київ: Наукова думка, 2021.
2. Державне управління та адміністрування: підручник / О. Ю. Оболенський, В. Д. Бакуменко, С. В. Загороднюк. – Київ: КНТ, 2020.
3. Публічне управління та адміністрування в Україні: європейські орієнтири / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського. – Київ: НАДУ, 2019.
4. Електронне урядування: міжнародний досвід та українські реалії / за ред. Т. О. Лісовської. – Київ: Видавництво "Юрінком Інтер", 2022.
5. Цифрова трансформація публічного управління: концепції, стратегії, інструменти / за ред. О. М. Руденка. – Київ: Академія державного управління, 2023.
6. Oliychenko I., Ditkovska M. Information Quality Research Within the Project “A State in a Smartphone”, Journal of Information Policy, Volume 12, 2022, pp. 1-36. <https://doi.org/10.5325/jinfopoli.12.2022.0001>
7. United Nations E-government Survey 2024 Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. United Nations. New York, 2024. 284 p.

Додаткова література

1. Європейський досвід в організації адміністративних послуг: монографія / О. В. Олійник. – Львів: Львівський національний університет, 2020.
2. Організація та управління адміністративними послугами в Україні / В. І. Мельник. – Харків: Право, 2021.
3. Інформаційні технології в публічному управлінні / О. І. Слободянюк. – Київ: Ініціатива, 2020.
4. Реформування адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи / В. А. Макаренко. – Київ: Наукова думка, 2019.
5. Стратегічне управління в публічному секторі / В. Л. Дьяков, І. В. Белікова. – Одеса: Астропринт, 2021.
6. Цифрові платформи для державних послуг: теорія і практика / І. М. Жуков. – Київ: КНТ, 2022.
7. Публічні адміністративні послуги: інноваційні підходи та інтеграція в європейський контекст / за ред. В. Г. Литвина. – Львів: Літера, 2021.

Інтернет-джерела

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>
3. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua>
4. Верховна Рада. Офіційний веб-портал. <https://rada.gov.ua/>
5. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>
6. Чернігівська обласна військова адміністрація. URL: <https://cg.gov.ua/index.php?tp=main>
7. Про інформацію : Закон України від 2 жов. 1992 р. № 2657-XII. Редакція від 27.07.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
8. Он-лайн сервіс державних послуг ДІЯ <https://plan2.diia.gov.ua/>
9. Офіційний сайт міністерства цифрової трансформації України <https://thedigital.gov.ua/>
10. Сайт Програми EGAP «Впровадження онлайн-послуг та інструментів електронної демократії на національному та регіональному рівнях» <https://egap.in.ua/>