



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

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	<i>Вибіркова</i>
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 призначений для студентів, які цікавляться сферою публічного управління, зокрема організацією та наданням послуг у державному секторі. Він охоплює теоретичні та практичні аспекти функціонування державних послуг в умовах сучасних викликів, таких як цифровізація, інновації в управлінні та зміни у правовій сфері. Протягом курсу студенти ознайомляться з основними принципами та типами державних послуг, а також вивчатимуть роль електронного урядування у вдосконаленні процесів їх надання. Особлива увага приділяється нормативно-правовому регулюванню та ефективності організації послуг на місцевому та державному рівнях. Навчальний процес включає аналіз реальних кейсів, розгляд прикладів успішної реалізації державних послуг, а також вивчення інструментів та технологій, що використовуються для оптимізації і автоматизації надання послуг. Курс також охоплює питання взаємодії органів влади з громадянами та бізнесом, зокрема через електронні платформи.

3. Мета та цілі курсу.

Формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо організації, надання та оцінки ефективності державних управлінських послуг в умовах сучасного публічного управління, зокрема з використанням інноваційних технологій та електронного урядування.

Цілі курсу:

- Ознайомити студентів з основними поняттями та принципами організації державних управлінських послуг.
- Вивчити нормативно-правове забезпечення надання державних послуг на різних рівнях управління.
- Розглянути роль електронного урядування у модернізації процесів надання державних послуг.
- Оцінити ефективність сучасних моделей надання державних послуг та шляхи їх вдосконалення.
- Ознайомити студентів з інструментами та технологіями, що сприяють оптимізації державних послуг.
- Розвинути навички аналітичного мислення через дослідження реальних кейсів і прикладів успішної практики.
- Вивчити методи забезпечення взаємодії органів державної влади з громадянами та бізнесом, зокрема через електронні платформи та сервіси.

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 формувати 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. Основи теорії та практики надання державних управлінських послуг

Тема 1. Вступ до державних управлінських послуг

Основні поняття та визначення державних управлінських послуг, їх значення для функціонування публічної адміністрації. Форми державних послуг і їх роль у суспільстві, ключові принципи, на яких базується надання таких послуг: доступність, рівність, прозорість і ефективність.

Тема 2. Нормативно-правова база державних послуг

Основні законодавчі акти, що регулюють надання державних послуг на різних рівнях влади. Законодавчі ініціативи, нормативно-правові акти, які визначають правову основу організації та надання таких послуг, а також особливості регулювання в умовах європейської інтеграції.

Тема 3. Типи та класифікація державних послуг

Класифікація державних послуг за різними ознаками, зокрема за їх призначенням

(адміністративні, соціальні, економічні), рівнем управління (центральний, місцевий) та формами надання (офлайн, онлайн). Вплив цифровізації на зміну характеру послуг, що надаються державою.

Модуль 2. Модернізація та цифровізація державних послуг

Тема 4. Електронне урядування та його вплив на державні послуги

Основи електронного урядування та його роль в удосконаленні надання державних послуг. Ключові інструменти електронного урядування, платформи та сервіси, що використовуються для забезпечення доступу громадян до послуг через Інтернет, переваги і недоліки цього підходу.

Тема 5. Інструменти і технології для надання державних послуг

Технології, що використовуються для автоматизації та оптимізації процесів надання державних послуг. Інструменти, які забезпечують ефективне управління наданням послуг (системи електронного документообігу, CRM-системи для взаємодії з громадянами, технології штучного інтелекту та аналізу даних).

Тема 6. Цифрові послуги та безпека даних

Безпека та захист даних в умовах надання цифрових державних послуг. Проблеми кібербезпеки, стандарти захисту персональних даних, нормативно-правові аспекти безпеки даних у контексті електронного урядування.

Тема 7. Проблеми та виклики у наданні державних послуг

Основні проблеми, які виникають при наданні державних послуг, таких як бюрократія, корупція, недостатня інтеграція технологій та відсутність необхідної кваліфікації персоналу. Вплив цих проблем на доступність та якість послуг, а також способи їх вирішення.

Модуль 3. Оцінка ефективності та розвитку державних послуг

Тема 8. Оцінка якості та ефективності державних послуг

Оцінка якості та ефективності державних послуг є важливою складовою публічного управління. Методи і інструменти для вимірювання ефективності, такими як аналіз показників якості послуг (KPI), зворотний зв'язок від громадян, опитування та моніторинг результативності надання послуг.

Тема 9. Моделі взаємодії органів державної влади та громадян

Моделі і механізми взаємодії органів державної влади з громадянами, зокрема через інструменти зворотного зв'язку, відкритість та участь громадян у процесах прийняття рішень. Інструменти електронної демократії, такі як платформи для петицій, онлайн-опитування та участь у розробці публічних політик.

Тема 10. Інновації у наданні державних послуг

Нові підходи та інноваційні практики, що використовуються у сфері надання державних послуг. Приклади успішних кейсів з різних країн, використання новітніх технологій для покращення якості послуг та забезпечення їх доступності.

Тема 11. Перспективи розвитку державних послуг у контексті глобальних викликів

Перспективи розвитку державних послуг в умовах глобальних викликів, таких як зміни клімату, економічні трансформації, глобалізація та інші фактори. Майбутні тенденції в публічному управлінні та їх вплив на організацію та надання державних послуг в Україні та світі.

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 „ Типи та класифікація державних послуг ” після завершення розгляду змістового модуля №1 та „ Інновації у наданні державних послуг ” наприкінці семестру проводяться самостійні роботи. Контрольна робота проводиться за темою „ Перспективи розвитку державних послуг у контексті глобальних викликів ” 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. Основи теорії та практики надання державних управлінських послуг		0.....20
1	Теоретичне питання	0.....7
2	Практичне завдання	0.....7
3	Результат поточного контролю	0.....6
Змістовий модуль 2. Модернізація та цифровізація державних послуг		0.....20
1	Теоретичне питання	0.....7
2	Практичне завдання	0.....7
3	Результат поточного контролю	0.....6
Змістовий модуль 3. Оцінка ефективності та розвитку державних 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 проєкту (роботи), практики, атестації	для заліку
90 – 100	A (відмінно)	відмінно	зараховано
82-89	B (дуже добре)	добре	
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 невчасноздані 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 проєктах, 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/>