


Міністерство освіти і науки України  
Київський національний торговельно-економічний університет  
Вінницький торговельно-економічний інститут  
Кафедра менеджменту та адміністрування

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Директор ВТЕІ КНТЕУ  
 Н. Л. Замкова

## **АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ**

### **РОБОЧА ПРОГРАМА**

освітній ступінь	«бакалавр»
галузь знань	28 «Публічне управління та адміністрування»

Розробники: Махначова Н.М., к.е.н.,  
Семенюк І.Ю., к.е.н.

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування від 04.02.2019, протокол № 2, на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 15.02.2019, протокол № 2, та засіданні вченої ради інституту ВТЕІ КНТЕУ від 25.02.2019, протокол № 2.

Рецензенти:

Заболотний Г.М., к.с.-г.н., професор, Народний депутат України

Іванченко Г.В., к.е.н., доцент

Редактор: Фатєєва Т. Д.  
Комп'ютерна верстка: Білоус Т.В.

Підп. до друку 06.03.2019 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний  
Друк різнографічний. Ум. друк. арк. 1,34.  
Обл.-вид. арк. 0,87. Тираж 5. Зам. № 103

---

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ  
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

### Мета вивчення дисципліни

**Метою** навчальної дисципліни «Адміністративні послуги» є формування комплексу професійної компетентності, щодо системи надання адміністративних послуг з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій, за для покращення рівня і якості публічних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби.

**Завданням** навчальної дисципліни є вивчення здобувачами концептуальних засад надання адміністративних послуг шляхом отримання необхідних теоретичних та практичних знань щодо:

- державної політики у сфері надання адміністративних послуг;
- порядку створення та організаційного забезпечення функціонування ЦНАПів;
- кращого досвіду інших країн у сфері надання адміністративних послуг;
- впровадження електронних адміністративних послуг;
- основних напрямів покращення та удосконалення якості надання адміністративних послуг.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

#### **знати:**

- закони та нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг;
- інструменти е-демократії та е-урядування в муніципальній сфері;
- механізми взаємодії громади та влади на місцевому рівні;

#### **вміти:**

- на основі здобутих теоретичних знань застосовувати норми різних правових актів для вирішення проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг;
- гармонійно застосовувати здобуті знання для аналізу взаємовідносин та діяльності різних суб'єктів;
- застосовувати інструменти е-урядування та е-демократії на муніципальному рівні.

**Міждисциплінарні зв'язки:** програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на вивченні таких нормативних дисциплін, як «Теорія держави та права», «Історія держави і права України», «Психологія», «Державне управління та місцеве самоврядування».

## Критерії оцінювання результатів навчання

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.

Рівні компетентності	За шкалою КНТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

## Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл

Теми	Кількість годин				Форми контролю
	Всього годин / кредитів	З них			
		Лекції	Практ.	Сам. роб.	
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія.	10	4	2	4	УО, Т
Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.	8	2	2	4	НД, СУН
Тема 3. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг.	8	2	2	4	ІЗ, НД
Тема 4. Порядок створення ЦНАП.	8	2	2	4	Т, ІЗ, ПП
Тема 5. Зовнішні аспекти організації ЦНАП.	8	2	2	4	УО, Т
Тема 6. Інформаційне забезпечення ЦНАП.	8	2	2	4	СУН, УО
Тема 7. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП.	10	2	2	6	УО, Т
Тема 8. Кадрове забезпечення ЦНАП.	10	2	2	6	УО, ІЗ
Тема 9. Визначення ефективності надання адміністративних послуг.	10	2	2	6	СУН, ІЗ
Тема 10. Крайні практики надання адміністративних послуг в Україні.	10	2	2	6	УО, СУН
Тема 11. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.	12	4	2	6	УО, Т, ПП
Тема 12. Сутність електронних адміністративних послуг.	10	2	2	6	УО, НД
Тема 13. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг.	10	2	2	6	УО, Т
Тема 14. Впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні.	12	2	4	6	ІЗ, ПП
Тема 15. Електронні адміністративні послуги та електронні сервіси на місцевому рівні.	12	2	4	6	Т, УО

1	2	3	4	5	6
Тема 16. Системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства.	10	2	2	6	ІЗ, СУН
Тема 17. Інформаційна безпека в реалізації електронних адміністративних послуг.	10	2	2	6	НД, ПП
Тема 18. Напрями покращення якості надання адміністративних послуг для населення.	14	4	4	6	УО, Т
<b>РАЗОМ</b>	<b>180</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>96</b>	
<b>Підсумковий контроль - екзамен</b>					

**Умовні позначення:** НД – наукова доповідь, УО – усне опитування; ПП – підготовка презентації; Т – тестування; ІЗ – індивідуальне завдання; СУН – система управління навчанням MOODLE.

## **II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Зміст дисципліни (теми програми)**

#### **Тема 1. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія**

Сутність поняття «адміністративна послуга». Основні ознаки адміністративної послуги. Відмінність між публічними та адміністративними послугами. Державні послуги. Муніципальні послуги. Неадміністративні послуги. Закон України «Про адміністративні послуги». Основні види адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративних послуг. Суб'єкт звернення. Порядок звернення за адміністративною послугою. Строки надання адміністративних послуг. Адміністративний збір. Основні проблеми отримання адміністративних послуг.

#### **Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг**

Основні принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Доктрина адміністративних послуг. Реєстр адміністративних послуг. Критерії оцінки якості адміністративних послуг. Стандарти надання адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Заходи щодо розвитку системи надання адміністративних послуг.

Реформування адміністративних послуг. Деретуляція та адміністративне спрощення. Портал реформи адміністративних послуг. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з позиції державних органів влади.

#### **Тема 3. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг**

Сутність інтегрованого офісу надання адміністративних послуг (ЦНАП). Статус Центру надання адміністративних послуг. Основні переваги створення ЦНАП. Універсальна модель ЦНАП. Спеціалізована модель ЦНАП. Територіальні підрозділи ЦНАП.

Юридичний статус ЦНАП. Положення про ЦНАП. Регламент ЦНАП. Компетенція ЦНАП. Адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП.

#### **Тема 4. Порядок створення ЦНАП**

Основні принципи створення ЦНАП. Критерії визначення готовності органів місцевого самоврядування до створення ЦНАП. Концепція/Програма створення ЦНАП. Вимоги до Центрів надання адміністративних послуг.

Структура ЦНАП. Особливості створення спільного (міськ-районного/селищно-районного) ЦНАП. Особливості створення ЦНАП в ОТГ. Інструменти оцінювання спроможності ЦНАП і його роботи.

## **Тема 5. Зовнішні аспекти організації ЦНАП**

Місце розташування ЦНАП. Загальні вимоги до будівлі, де розташовано ЦНАП. Зонування приміщення ЦНАП. Вимоги до організації зони очікування. Вимоги до організації інформаційної зони. Вимоги до організації зони прийому суб'єктів звернень (фронт-офісу).

Режим роботи ЦНАП. Упорядкування черги в ЦНАП. Способи звернення за адміністративними послугами. Надання супутніх послуг в ЦНАП.

## **Тема 6. Інформаційне забезпечення ЦНАП**

Оснащення ЦНАП інформаційними стендами. Інформаційні картки адміністративних послуг. Веб-сторінка ЦНАП. Надання консультативної допомоги. «Гаряча» телефонна лінія ЦНАП. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.

## **Тема 7. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП**

Спрощення процедури надання адміністративних послуг. Принцип єдиного вікна. Принцип «мовчазної згоди». Технологічні картки надання адміністративних послуг. Документообіг в ЦНАП. Програмно-технічне забезпечення діяльності ЦНАП.

## **Тема 8. Кадрове забезпечення ЦНАП**

Персональний склад і чисельність працівників ЦНАП. Розрахунок кількості робочих місць ЦНАП. Повноваження керівника ЦНАП. Основні посадові обов'язки адміністратора ЦНАП. Вимоги до кваліфікації персоналу ЦНАП. Робочий графік працівників ЦНАП. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП. Вимоги до комунікативних навичок персоналу ЦНАП.

## **Тема 9. Визначення ефективності надання адміністративних послуг**

Формування вимог щодо якості надання адміністративних послуг. Формування критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг і стандартів їх надання. Інструменти оцінки якості надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП.

## **Тема 10. Кращі практики надання адміністративних послуг в Україні**

Вінницький Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс». Центр надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківськ. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцьк. Досвід організації діяльності ЦНАП у Волинській області.

## **Тема 11. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг**

Офіси для громадян у ФРН. Інтегровані офіси у Канаді. Централізовані системи Відділів Обслуговування Мешканців у м. Варшава (Польща). Надання послуг у муніципалітеті м. Гааги (Нідерланди). Надання адміністративних послуг у Будинку Юстиції, Грузія.



## **Тема 12. Сутність електронних адміністративних послуг**

Сутність поняття «електронна адміністративна послуга». Види електронних послуг. Основні ресурси отримання електронних адміністративних послуг. Організація надання електронних адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг, основні функції.

Надання електронних адміністративних послуг громадянам. Надання електронних адміністративних послуг бізнесу. Засоби ідентифікації для отримання електронних адміністративних послуг. Єдина система ідентифікації.

## **Тема 13. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг**

Досвід США у розробці порталу публічних послуг. Модель ООН розвитку онлайн-послуг. Надання електронних публічних послуг у Франції. Надання електронних публічних послуг у Великобританії. Надання електронних публічних послуг в Естонії. Надання електронних публічних послуг в Південній Кореї.

## **Тема 14. Впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні**

Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні. Кабінет е-послуг Міністерства юстиції. Електронні адміністративні послуги Міністерства соціальної політики. Портал Е-ДАБІ. Електронний кабінет платника податків. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України.

Електронні послуги міністерства внутрішніх справ. Е-послуги Державної міграційної служби. Електронні послуги МТСБУ. Електронний кабінет перевізника. Портал Кабінету міністрів України.

## **Тема 15. Електронні адміністративні послуги та електронні сервіси на місцевому рівні**

Регіональні портали адміністративних послуг та електронних сервісів. Електронні послуги ЦНАП. Віртуальні офіси. Адміністративні послуги як передумова наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб.

Пріоритет розвитку системи надання електронних адміністративних послуг в Україні на місцевому рівні.

## **Тема 16. Системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства**

Закон України «Про Національну програму інформатизації». Індекс цифрової спроможності. Закон України «Про доступ до публічної інформації». Відкриті дані. Портал відкритих даних. Портал «E-Data». Веб-платформа «Відкрите місто». Електронна демократія.

## **Тема 17. Інформаційна безпека в реалізації електронних адміністративних послуг**

Визначення поняття «інформаційна безпека». Українське законодавство в сфері інформаційної безпеки. Поняття політики безпеки. Персональні дані. Зберігання та передавання даних. Комерційна таємниця. Основні загрози безпеці інформації. Безпека отримання електронних адміністративних послуг громадянами.

## **Тема 18. Напрями покращення якості надання адміністративних послуг для населення**

Стратегія зосередження на обслуговуванні клієнта. Залучення і навчання персоналу ЦНАП високій якості обслуговування. Співробітництво та партнерство державних органів влади та громадян. Нове публічне врядування. Підходи концепції Маркетингу 3.0 для підвищення якості адміністративних послуг. Лідерство для забезпечення якості адміністративних послуг. Напрями формування сервісної культури органів публічної влади.

## Структура навчальної дисципліни

Результати навчання (набути вміння)	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача, год.	Оцінювання в балах
<p>- Знати сутність основних понять та категорій адміністративних послуг; - вміти знаходити ідмінність між публічними та адміністративними послугами.</p>	<p><b>Тема 1. Адміністративні послуги: концептуальні засади та термінологія</b> Лекція № 1 План: 1. Сутність поняття «адміністративна послуга». 2. Основні ознаки адміністративної послуги. 3. Відмінність між публічними та адміністративними послугами. 4. Державні послуги. 5. Муніципальні послуги. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка презентації на тему: «Сутність та перелік адміністративних послуг»</p>	2	1
	<p><b>Практичне заняття № 1</b> 1. Сутність та ознаки адміністративної послуги. 2. Державні послуги. 3. Муніципальні послуги. 4. Неадміністративні послуги.</p>	2	4
	<p>Лекція № 2 План: 1. Закон України «Про адміністративні послуги». 2. Суб'єкти надання адміністративних послуг. 3. Суб'єкт звернення. 4. Порядок звернення за адміністративною послугою. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка доповіді, презентації на тему: «Лідерство для забезпечення якості адміністративних послуг».</p>	2	1

<p>- знати закони, підзаконні нормативні акти з проблематики надання адміністративних послуг;</p> <p>- вміти адаптовувати законодавство до виконання практичних завдань.</p>	<p><b>Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг</b> Лекція № 3 План:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг.</li> <li>2. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.</li> <li>3. Реєстр адміністративних послуг.</li> <li>4. Критерії оцінки якості адміністративних послуг.</li> <li>5. Єдиний державний портал адміністративних послуг.</li> </ol> <p><i>Література:</i> Основна [1; 3; 7] Додаткова [3; 6; 9] Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка доповіді, презентації на тему: «Принципи громадянського суспільства Європейського Союзу».</p>	4	1
	<p><b>Практичне заняття № 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реформування адміністративних послуг.</li> <li>2. Дерегуляція та адміністративне спрощення.</li> <li>3. Портал реформи адміністративних послуг.</li> <li>4. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з позиції держаних органів влади.</li> </ol>	2	4
<p>- знати основні переваги створення ЦНАП;</p> <p>- вміти ідентифікувати й аналізувати на практичних прикладах конкретного офісу якість надання послуг.</p>	<p><b>Тема 3. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг</b> Лекція № 4 План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність інтегрованого офісу надання адміністративних послуг (ЦНАП).</li> <li>2. Статус Центру надання адміністративних послуг.</li> <li>3. Основні переваги створення ЦНАП.</li> <li>4. Універсальна модель ЦНАП.</li> <li>5. Спеціалізована модель ЦНАП.</li> </ol> <p><i>Література:</i> Основна [1; 2; 3; 7] Додаткова [3; 6; 7; 9] Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 8; 9]</p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Індивідуальні навчально-дослідні завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні принципи створення ЦНАП.</li> <li>2. Основні переваги створення ЦНАП.</li> </ol>	4	1

	<p align="center"><b>Практичне заняття № 3</b></p> <p>1. Юридичний статус ЦНАП. 2. Положення про ЦНАП. 3. Регламент ЦНАП. 4. Компетенція ЦНАП. 5. Адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП.</p>	2	4
<p>- знати основні принципи створення ЦНАП; - вміти визначати критерії готовності органів місцевого самоврядування до створення ЦНАП.</p>	<p align="center"><b>Тема 4. Порядок створення ЦНАП</b> Лекція № 5 План:</p> <p>1. Основні принципи створення ЦНАП. 2. Критерії визначення готовності органів місцевого самоврядування до створення ЦНАП. 3. Концепція/Програма створення ЦНАП. 4. Вимоги до Центрів надання адміністративних послуг.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 4; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 4; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 5; 9]</i></p>	2	
	<p align="center"><i>Самостійна робота здобувачів</i></p> <p>Індивідуальне навчально-дослідне завдання на тему: «Сутність інтегрованого офісу надання адміністративних послуг (ЦНАП)».</p>	4	1
	<p align="center"><b>Практичне заняття № 4</b></p> <p>1. Структура ЦНАП. 2. Особливості створення спільного (міськ-районного/селищно-районного) ЦНАП. 3. Особливості створення ЦНАП в ОТГ. 4. Інструменти оцінювання спроможності ЦНАП і його роботи.</p>	2	4
<p>- знати зовнішні аспекти організації ЦНАП; - вміти аналізувати стан витримання вимог до будівлі, де розташовано ЦНАП.</p>	<p align="center"><b>Тема 5. Зовнішні аспекти організації ЦНАП</b> Лекція № 6 План:</p> <p>1. Місце розташування ЦНАП. 2. Загальні вимоги до будівлі, де розташовано ЦНАП. 3. Зонування приміщення ЦНАП. 4. Вимоги до організації зони очікування. 5. Вимоги до організації інформаційної зони.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	

	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Опрацювання положень Конституції України та законодавства про адміністративні послуги.</p>	4	1
	<p><b>Практичне заняття № 5</b> 1. Місце розташування ЦНАП. 2. Загальні вимоги до будівлі, де розташовано ЦНАП. 3. Зонування приміщення ЦНАП. 4. Вимоги до організації зони прийому суб'єктів звернень (фронт-офісу).</p>	2	4
<p>- знати перелік необхідного інформаційного забезпечення ЦНАП; - вміти надавати консультативну допомогу в ЦНАП.</p>	<p><b>Тема 6. Інформаційне забезпечення ЦНАП</b> Лекція № 7 План 1. Оснащення ЦНАП інформаційними стендами. 2. Інформаційні картки адміністративних послуг. 3. Веб-сторінка ЦНАП. 4. Надання консультативної допомоги. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 2; 3; 5; 7]</i> <i>Додаткова [1; 3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Індивідуальне опрацювання науково-дослідних тем: 1.Способи звернення за адміністративними послугами. 2. Надання супутніх послуг в ЦНАП.</p>	4	1
	<p><b>Практичне заняття № 6</b> 1. Веб-сторінка ЦНАП. 2. Надання консультативної допомоги. 3. «Гаряча» телефонна лінія ЦНАП. 4. Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.</p>	2	4
<p>- знати внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП; -вміти на основі здобутих теоретичних знань застосовувати норми різних правових актів для вирішення проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.</p>	<p><b>Тема 7. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП</b> Лекція № 8 План: 1. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. 2. Принцип єдиного вікна. 3. Принцип «мовчазної згоди». 4. Документообіг в ЦНАП. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 5]</i> <i>Додаткова [1; 2; 3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 8; 9]</i></p>	2	

	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Написання есе на тему: «Сучасний зарубіжний і вітчизняний досвід розвитку електронного урядування на місцевому рівні».</p>	6	1
	<p><b>Практичне заняття № 7</b> 1. Спрощення процедури надання адміністративних послуг. 2. Принцип єдиного вікна. 3. Принцип «мовчазної згоди». 4. Технологічні картки надання адміністративних послуг. 5. Документообіг в ЦНАП.</p>	2	4
<p>- знати закони та нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері управління персоналом; - вміти проводити розрахунок кількості робочих місць ЦНАП.</p>	<p><b>Тема 8. Кадрове забезпечення ЦНАП</b> Лекція № 9 Тема: 1. Персональний склад і чисельність працівників ЦНАП. 2. Розрахунок кількості робочих місць ЦНАП. 3. Повноваження керівника ЦНАП. 4. Основні посадові обов'язки адміністратора ЦНАП. 5. Вимоги до кваліфікації персоналу ЦНАП. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Науково-дослідні теми: 1. Повноваження керівника ЦНАП. 2. Основні посадові обов'язки адміністратора ЦНАП.</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 8.</b> 1. Основні посадові обов'язки адміністратора ЦНАП. 2. Вимоги до кваліфікації персоналу ЦНАП. 3. Робочий графік працівників ЦНАП. 4. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП. 5. Вимоги до комунікативних навичок персоналу ЦНАП.</p>	2	4
<p>- знати закони та нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних</p>	<p><b>Тема 9. Визначення ефективності надання адміністративних послуг</b> Лекція № 10 План: 1. Формування вимог щодо якості надання адміністративних послуг.</p>	2	

<p>послуг; - вміти на основі здобутих теоретичних знань застосовувати норми різних правових актів для вирішення проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.</p>	<p>2. Формування критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг і стандартів їх надання. 3. Інструменти оцінки якості надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 2; 4; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 8; 9]</i></p>		
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка творчої доповіді: «Моя роль та бачення, як менеджера / публічного управлінця, в процесах децентралізації в Україні».</p>	6	1
	<p><b>Практичне заняття № 9</b> 1. Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг. 2. Критерії оцінювання якості адміністративних послуг і стандартів їх надання. 3. Інструменти оцінки якості надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП.</p>	2	4
<p>- знати механізми взаємодії громади та влади на місцевому рівні; - вміти аналізувати досвід діяльності ЦНАП в різних місцевостях.</p>	<p><b>Тема 10. Кращі практики надання адміністративних послуг в Україні</b> Лекція № 11 План: 1. Вінницький Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс». 2. Центр надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківськ. 3. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцьк. 4. Досвід організації діяльності ЦНАП у Волинській області. <i>Література:</i> <i>Основна [1; 3; 7]</i> <i>Додаткова [3; 6; 9]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 9]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка презентації на тему: «Кращі практики надання адміністративних послуг в Україні».</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 10</b> 1. Вінницький Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс». 2. Центр надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківськ. 3. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцьк. 4. Досвід організації діяльності ЦНАП у Волинській області.</p>	2	4



<p>- знати зарубіжний досвід надання адміністративних послуг; - вміти адаптувати набуті знання до потреб вітчизняних ЦНАПів.</p>	<p><b>Тема 11. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг</b> Лекція № 12 План: 1. Офіси для громадян у ФРН. 2. Інтегровані офіси у Канаді. 3. Централізовані системи Відділів Обслуговування Мешканців у м. Варшава (Польща). <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 10]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка презентації на тему: «Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг».</p>	3	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 11</b> 1. Офіси для громадян у ФРН. 2. Інтегровані офіси у Канаді. 3. Централізовані системи Відділів Обслуговування Мешканців у м. Варшава (Польща).</p>	2	4
	<p>Лекція № 13 План: 1. Надання послуг у муніципалітеті м. Гааги (Нідерланди). 2. Надання адміністративних послуг у Будинку Юстиції, Грузія. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 10]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Опрацювання та підготовка матеріалу з теми лекції та практичного заняття.</p>	3	0,5
<p>- знати закони та нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг; - вміти на основі здобутих теоретичних знань застосовувати норми різних правових актів для вирішення проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.</p>	<p><b>Тема 12. Сутність електронних адміністративних послуг</b> Лекція № 14 План: 1. Сутність поняття «електронна адміністративна послуга». 2. Види електронних послуг. 3. Основні ресурси отримання електронних адміністративних послуг. 4. Організація надання електронних адміністративних послуг. 5. Єдиний державний портал адміністративних послуг, основні функції. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 9; 10]</i></p>	2	

	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i></p> <p>Підготовка доповіді, презентації на тему: «Засоби ідентифікації для отримання електронних адміністративних послуг».</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 12</b></p> <p>1. Надання електронних адміністративних послуг громадянам. 2. Надання електронних адміністративних послуг бізнесу. 3. Засоби ідентифікації для отримання електронних адміністративних послуг. 4. Єдина система ідентифікації.</p>	2	4
<p>- знати зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг; - вміти адаптувати набуті знання до потреб вітчизняних ЦНАПів.</p>	<p><b>Тема 13. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг</b> Лекція № 15 План</p> <p>1. Досвід США у розробці порталу публічних послуг. 2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг. 3. Надання електронних публічних послуг у Франції.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 2; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 10]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i></p> <p>Індивідуальне навчально-дослідне завдання: Надання електронних публічних послуг у Великобританії.</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 13</b></p> <p>1. Надання електронних публічних послуг в Естонії. 2. Надання електронних публічних послуг в Південній Кореї. 3. Надання електронних публічних послуг у Великобританії.</p>	2	4
<p>- знати порядок створення ЦНАП; - вміти на основі здобутих теоретичних знань застосовувати норми різних правових актів для вирішення проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.</p>	<p><b>Тема 14. Порядок створення ЦНАП</b> Лекція № 16 План:</p> <p>1. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні. 2. Кабінет е-послуг Міністерства юстиції. 3. Електронні адміністративні послуги Міністерства соціальної політики.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 8; 9; 10]</i></p>	2	

	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i></p> <p>Індивідуальне навчально-дослідне завдання на тему: «Електронний кабінет платника податків».</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 14</b></p> <p>1. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні. 2. Портал Е-ДАБІ. 3. Електронний кабінет платника податків. 4. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України.</p>	2	4
	<p><b>Практичне заняття № 15</b></p> <p>1. Електронні послуги міністерства внутрішніх справ. 2. Е-послуги Державної міграційної служби. 3. Електронні послуги МТСБУ. 4. Електронний кабінет перевізника. 5. Портал Кабінету міністрів України.</p>	2	4
<p>- знати вітчизняний досвід надання електронних адміністративних послуг; - вміти застосовувати інструменти е-урядування та е-демократії на муніципальному рівні.</p>	<p><b>Тема 15. Електронні адміністративні послуги та електронні сервіси на місцевому рівні</b> Лекція № 17 План: 1.Регіональні портали адміністративних послуг та електронних сервісів. 2. Електронні послуги ЦНАП. 3. Віртуальні офіси. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 10]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i></p> <p>Підготовка творчої доповіді: «Адміністративні послуги як передумова наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб».</p>	6	0,5
	<p><b>Практичне заняття № 16</b></p> <p>1.Регіональні портали адміністративних послуг та електронних сервісів. 2. Електронні послуги ЦНАП. 3. Віртуальні офіси.</p>	2	4
	<p><b>Практичне заняття № 17</b></p> <p>1. Адміністративні послуги як передумова наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб. 2. Пріоритет розвитку системи надання електронних адміністративних послуг в Україні на місцевому рівні.</p>	2	4

<p>- знати системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства; - вміти застосовувати здобуті знання для аналізу взаємовідносин та діяльності різних суб'єктів.</p>	<p><b>Тема 16. Системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства</b> Лекція № 18 План: 1. Закон України «Про Національну програму інформатизації». 2. Індекс цифрової спроможності. 3. Закон України «Про доступ до публічної інформації». 4. Портал відкритих даних. 5. Електронна демократія.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна [1; 2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 2; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 8; 9; 10]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка презентації на тему: «Кращі практики надання адміністративних послуг на місцевому рівні».</p>	6	1
	<p><b>Практичне заняття № 18</b> 1. Закон України «Про Національну програму інформатизації». 2. Індекс цифрової спроможності. 3. Портал «E-Data». 4. Веб-платформа «Відкрите місто». 5. Електронна демократія.</p>	2	4
<p>- знати українське законодавство в сфері інформаційної безпеки; - вміти застосовувати інструменти е-урядування та е-демократії на муніципальному рівні.</p>	<p><b>Тема 17. Інформаційна безпека в реалізації електронних адміністративних послуг</b> Лекція № 19 План: 1. Визначення поняття «інформаційна безпека». 2. Українське законодавство в сфері інформаційної безпеки. 3. Поняття політики безпеки. 4. Персональні дані. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 5]</i></p>	2	
	<p><i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка презентації на тему: «Основні загрози безпеці інформації».</p>	6	1
	<p><b>Практичне заняття № 19</b> 1. Поняття політики безпеки. 2. Персональні дані.</p>	2	4

	3. Зберігання та передавання даних. Комерційна таємниця. 4. Основні загрози безпеці інформації. 5. Безпека отримання електронних адміністративних послуг громадянами.		
- Знати напрями покращення якості надання адміністративних послуг для населення; - вміти гармонійно застосовувати здобуті знання для аналізу взаємовідносин та діяльності різних суб'єктів.	<b>Тема 18. Напрями покращення якості надання адміністративних послуг для населення</b> Лекція № 20 План: 1. Стратегія зосередження на обслуговуванні клієнта. 2. Залучення і навчання персоналу ЦНАП високій якості обслуговування. 3. Співробітництво та партнерство державних органів влади та громадян. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 7; 8]</i> <i>Додаткова [1; 3; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 4; 5]</i>	2	
	<i>Самостійна робота здобувачів</i> Підготовка доповіді, презентації на тему: «Нове публічне врядування».	3	1
	<b>Практичне заняття № 20</b> 1. Залучення і навчання персоналу ЦНАП високій якості обслуговування. 2. Співробітництво та партнерство державних органів влади та громадян. 3. Нове публічне врядування.	2	4
- знати підходи концепції Маркетингу 3.0 для підвищення якості адміністративних послуг; - вміти застосовувати інструменти е-урядування та е-демократії на муніципальному рівні	Лекція № 21 План 1. Підходи концепції Маркетингу 3.0 для підвищення якості адміністративних послуг. 2. Лідерство для забезпечення якості адміністративних послуг. 3. Напрями формування сервісної культури органів публічної влади. <i>Література:</i> <i>Основна [2; 3; 5; 7]</i> <i>Додаткова [3; 4; 5; 6; 7]</i> <i>Інтернет-ресурси [1; 2; 3; 4; 5; 10]</i>	2	
	<i>Самостійна робота здобувачів</i> Індивідуальне навчально-дослідне завдання: «Надання електронних публічних послуг у Данії».	3	1
	<b>Практичне заняття № 21</b> 1. Залучення і навчання персоналу ЦНАП високій якості обслуговування. 2. Співробітництво та партнерство державних органів влади та громадян. 3. Нове публічне врядування.	2	4
		<b>42/42/96</b>	<b>100</b>

### III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

#### Основні

1. *Адміністративне право. Загальна частина : альбом схем : навч. посібник / за заг. ред. О. В. Кузьменко. Електронні дані. Київ : Центр учбової літератури, 2015. Систем. вимоги: Acrobat Reader. URL: //10.0.2.150/docs/CUL/Admin\_pravo\_zag\_chast\_Kuzmenko.pdf.*
2. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* № 5. 2015. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>.
3. Даньшина Ю. В. Мережева взаємодія суб'єктів в управлінні системою надання адміністративних послуг. *Економіка України.* 2018. № 7. С. 35–45.
4. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч. за загальною редакцією А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017.
5. Іванов Ю. Б., Малишко Ю. М., Сеніна А. О. Раціоналізація організаційних процедур надання адміністративних послуг суб'єктам малого підприємництва. *Актуальні проблеми економіки.* 2016. № 10. С. 138–148.
6. Сорока Л. В., Плакся Н. А. *Адміністративне право і процес: опорний конспект лекцій.* Київ : КНТЕУ, 2016. 114 с.
7. Тимощук В. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

#### Додаткові

1. Бойко-Бойчук О. В. *Світові тенденції розвитку міст : міжнародний досвід.* URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2007-2/txts/07bovmmd.htm>.
2. Буркинський Б. В., Мартієнко А. І., Хумарова Н. І. Інституційні аспекти адміністрування сфери природокористування в Україні. *Економіка України.* 2016. № 1. С. 72–83.
3. Легеза Є. *Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні. Підприємництво, господарство і право.* 2016. № 9. С. 81–85.
4. Котлер Ф. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства. Пер. з англ. К.: Стандарт, 2005. 302 с.
5. Микитенко Т., Міщенко Т. *Внутрішній аудит якості надання адміністративних послуг. Бухгалтерський облік і аудит.* 2017. № 7-8. С. 47–54.
6. Серьогіна Т. В. Категорія "публічна послуга" як об'єкт наукового дослідження. *Аспекти публічного управління.* 2018. № 4. С. 14–19.
7. Тімарцев О. Ю. *Адміністративні послуги Міністерства доходів і зборів України: сутність і значення. Актуальні проблеми економіки.* 2014. №7. С.436–440.
8. Турчин В. *Електронне урядування у сфері реєстрації прав на нерухоме майно. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право.* 2017. № 5. С. 178–190.

9. Carroll Archie B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders [http://bas.sagepub.com/cgi/content/refs/38/3/268] / Carroll Archie B. // Business Horizons, 2001.

10. Fukuyama F. Social Capital and Civil Society / Fukuyama F. //IMF Working Paper WP/00/74. 2000. – 165 p.

### *Інтернет-ресурси*

Інтернет-адреса ресурсу	Назва ресурсу
1 <a href="http://www.president.gov.ua/">http://www.president.gov.ua/</a>	Офіційний сайт Президента України
2 <a href="http://www.kmu.gov.ua/">http://www.kmu.gov.ua/</a>	Урядовий портал
3 <a href="http://www.mon.gov.ua/">http://www.mon.gov.ua/</a>	Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України
4 <a href="http://www.rada.kiev.ua/">http://www.rada.kiev.ua/</a>	Офіційний веб-портал Верховної Ради України
5 <a href="http://www.ua.undp.org">http://www.ua.undp.org</a>	Офіційний сайт Програми розвитку ООН в Україні
6 <a href="http://www.comparativelaw.kiev.ua/">http://www.comparativelaw.kiev.ua/</a>	Центр європейського та порівняльного права
7 <a href="http://www.eulegtrainang.org.ua/">http://www.eulegtrainang.org.ua/</a>	Правничі студії в Україні: Київ та окремі регіони
8 <a href="http://www.transparent.wmr.gov.ua">http://www.transparent.wmr.gov.ua</a>	Сайт центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради
9 <a href="http://www.poslugy.gov.ua">http://www.poslugy.gov.ua</a>	Єдиний державний портал адміністративних послуг
10 <a href="http://www.pro-invest.com/">http://www.pro-invest.com/</a>	Інформаційні технології у бізнесі і управлінні