



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «АДМІНІСТРУВАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»



|                              |  |       |                   |                     |                   |                     |                       |              |
|------------------------------|--|-------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| Галузь знань                 | 28 «Публічне управління та адміністрування»  |       | Освітній рівень   | бакалавр            | Мова викладання   |                     |                       |              |
| Спеціальність                | 281 «Публічне управління та адміністрування» |       | Семестр           | 7                   | українська        |                     |                       |              |
| Освітньо-професійна програма | Публічне управління та адміністрування       |       | Статус            | Обов'язкова         |                   |                     |                       |              |
| Факультет                    | Економіки і менеджменту                      |       | Кафедра           | Менеджмент          |                   |                     |                       |              |
| Обсяг:                       | Кредитів ECTS                                | Годин | За видами занять: |                     |                   |                     |                       | Вид контролю |
|                              |  |       | Лекцій            | Семінарських занять | Практичних занять | Лабораторних занять | Самостійна підготовка |              |
|                              | 3  | 90    | 30                | -                   | 30                | -                   | 30                    | екзамен      |

### ВИКЛАДАЧІ

**Контактна інформація для зв'язку з викладачем:** - місцезнаходження робочого місця викладача : ДДМА, ІІ корпус, кафедра «Менеджмент», ауд. 2426;  
- робочий телефон: 062-641-68-85, [menegment2426@gmail.com](mailto:menegment2426@gmail.com), [managment@dgma.donetsk.ua](mailto:managment@dgma.donetsk.ua); **Дні занять та консультацій:** за поточним розкладом



### **Шевченко Олена Олександрівна**

Доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту ДДМА.

Досвід роботи – 23 р.

Автор понад 100 наукових та навчально-методичних праць, в тому числі: 4 статей у базах Scopus та Web of Science, 2 навчальних посібників з грифом МОНУ, 8 монографій з актуальних проблем економіки та управління.

Провідний лектор з дисциплін: «Адміністрування публічних послуг», «Економіка публічного сектору», «Світова економіка», «Фінансове забезпечення спроможності територіальних громад», «Теоретичні моделі економічних та соціальних процесів», «Мікрота макроекономіка», «Міське самоврядування», «Державна політика соціального захисту та соціального забезпечення», «Історія економічної думки».

E - mail: [cpk\\_ddma@ukr.net](mailto:cpk_ddma@ukr.net);

# АНОТАЦІЯ КУРСУ

## Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| Освітні компоненти, які передують вивченню | 1. Місцеве самоврядування.      |
| Освітні компоненти для яких є базовою      | Кваліфікаційна робота бакалавра |

### Компетенції відповідно до освітньо-професійної програми

| Soft-skills/Загальні компетентності (ЗК)   | Hard-skills /Спеціальні (фахові) компетенції  |
|--|---|
| <b>ЗК4.</b> Здатність бути критичним і самокритичним<br><b>ЗК5.</b> Здатність до адаптації та дії в новій ситуації<br><b>ЗК6.</b> Здатність працювати в команді<br><b>ЗК7.</b> Здатність планувати та управляти часом<br><b>ЗК8.</b> Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми<br><b>ЗК9.</b> Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел<br><b>ЗК10.</b> Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово<br><b>ЗК11.</b> Здатність спілкуватися іноземною мовою<br><b>ЗК12.</b> Навички міжособистісної взаємодії<br><b>ЗК13.</b> Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності) | <b>СК1</b> - Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів<br><b>СК 2</b> – Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів<br><b>СК 3</b> - Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки<br><b>СК 4</b> - Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ<br><b>СК5</b> - Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій<br><b>СК 6</b> - Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій<br><b>СК7</b> - Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати<br><b>СК10</b> - Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування<br><b>СК11</b> - Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування |


### Результати навчання відповідно до освітньо-професійної (програмні результати навчання – ПРН)

|   |
|---|
| <b>ПРН 4.</b> Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування<br><b>ПРН 5.</b> Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування<br><b>ПРН 8.</b> Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень<br><b>ПРН 11.</b> Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції<br><b>ПРН 15.</b> Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності. |
|---|

### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Анотація</b> | Навчальна дисципліна «Адміністрування публічних послуг» є однією із обов'язкових складових комплексної підготовки фахівців за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти. Завдання дисципліни: навчити теоретичних основ адміністративного менеджменту; формуванню вмінь щодо вирішення проблем, пов'язаних з управлінськими задачами різноманітного характеру в системі місцевого самоврядування; застосовувати у відповідності із ситуацією найефективніші методи адміністративної роботи з метою досягнення якісних муніципальних послуг, в організації роботи центрів надання адміністративних послуг у відповідності до існуючої нормативно-правової бази та світового досвіду; уміти залучати населення до прийняття і реалізації ефективних управлінських рішень на основі аналізу нормативно-правової бази та світового досвіду; формувати системи індикаторів для оцінки ефективності муніципальних управлінських рішень; вміти використовувати сучасні моделі та підходи підвищення результативності і якості функціонування органу муніципального управління; застосовувати сучасні підходи до реалізації ефективних заходів планування, організації, кадрового забезпечення та контролю в органах муніципального управління. |
| <b>Мета</b>     | Формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних та прикладних знань щодо уявлення про основні закони та закономірності в галузі теорії та практики муніципального управління та процедури надання адміністративних послуг   |

|                    |   |                            |   |                            |   |
|--------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|
| <b>Лекція 1, 2</b> | Послуги в системі публічного управління | <b>Практичне заняття 1</b> | Сервісна концепція державного управління (вхідний контроль) Сутність та види адміністративних послуг (діалог-пояснення, | <b>Самостійні завдання</b> | Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг |
|--------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|

|  |  |
|--|--|
| <b>Формат та методи навчання</b>   | Лекції (очний, дистанційний формат), практичні заняття (очний, дистанційний формат), консультації (очний, дистанційний формат), підсумковий контроль – екзамен (очний, дистанційний формат)  |
|  <b>«Правила гри»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Курс передбачає роботу в колективі.</li> <li>• Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.</li> </ul> <b>Політика щодо дедлайнів та перескладання</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу.</li> <li>• Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою.</li> <li>• Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.</li> <li>• Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.</li> <li>• Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті.</li> <li>• За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів.</li> </ul> <b>Політика академічної доброчесності</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів.</li> </ul> |

### СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

|                      |  | усне опитування)           |   |  |  |
|----------------------|--|----------------------------|---|--|--|
| <b>Лекція 3, 4</b>   | Державна політика у сфері надання публічних послуг             | <b>Практичне заняття 2</b> | Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні (діалог-пояснення, групова дискусія) |  | Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг        |
| <b>Лекція 5, 6</b>   | Адміністрування публічних послуг                               | <b>Практичне заняття 3</b> | Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг Нормативна база регулювання процесу надання публічних послуг. (діалог-пояснення, тестування)                              |  | Технологічна та інформаційна картки адміністративної послуги       |
| <b>Лекція 7, 8</b>   | Адміністративні процеси надання адміністративних послуг в ЦНАП | <b>Практичне заняття 4</b> | Правила організації роботи в ЦНАП. Основні вимоги до процесу надання адміністративних послуг (діалог-пояснення, групова дискусія, групове рішення кейсів)   |  | Соціальна спрямованість ЦНАП                                       |
| <b>Лекція 9</b>      | Якість публічних послуг  | <b>Практичне заняття 5</b> | Критерії якості публічних послуг Стандарти якості публічних послуг (діалог-пояснення, групова дискусія)   |  | Світовий досвід вимірювання якості надання публічних послуг        |
| <b>Лекція 10, 11</b> | Оцінка якості надання адміністративних послуг                  | <b>Практичне заняття 6</b> | Основні підходи до оцінки якості надання адміністративних послуг (індивідуальне завдання) Методи оцінки якості надання адміністративних послуг. (діалог-пояснення, групова дискусія)                            |  | Світовий досвід вимірювання якості надання адміністративних послуг |
| <b>Лекція 12, 13</b> | Міжнародні практики громадського моніторингу                   | <b>Практичне заняття 7</b> | Класичні інструменти, рекомендовані CIVICUS «Таємний клієнт» (Mystery Shopping) (діалог-пояснення,  |  | Швидке оцінювання за допомогою інформаційно-комунікаційних         |

|                          |  |                            |   |  |
|--------------------------|--|----------------------------|---|--|
|                          | надання публічних послуг   |                            | групова дискусія)   | технологій   |
| <b>Лекція 14,<br/>15</b> | Адміністрування процесу моніторингу оцінки якості надання публічних послуг органами виконавчої влади | <b>Практичне заняття 8</b> | Типологія клієнтів публічних послуг за ознаками «рівень залежності клієнта від постачальника» та «ступінь монополізму постачальника» (модульна контрольна робота)<br>Основні нормативні акти, які створюють правову базу для здійснення громадського контролю в Україні (колоквиум) | Вітчизняні практики оцінки якості надання публічних послуг |

## МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: Googledocs, Googleanalytics, GoogleTrends - проведення та оцінка досліджень; HohlBuilder, GoogleCharts, Vizualize-онлайн сервіси для створення інфографіки; Microsoft PowerPoint – візуалізація даних Microsoft Power BI – аналітика та візуалізація даних

Ноутбук ASUS X200M (IntelPentium III Xeon 2166 GHz RAM 2ГБ, мультимедійний бізнес-проектор Epson EB-X92, мультимедійний проектор unіc UC28, OpenOffice.org 4.1.7, Googledocs,Internet-браузер GoogleChrome 85.04183.121

Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран;

Доступ до матеріалів дистанційного навчання і контролю Moodle з цього курсу можна знайти за посиланням:

<http://moodle-new.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1899>



## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

|                           |  |                          |   |
|---------------------------|--|--------------------------|---|
| <b>Основна література</b> | 1. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.  | <b>Додаткові джерела</b> | 1. Харчук О.Г. Особливості надання публічних послуг в <i>Україні. Глобальні та національні проблеми економіки</i> . 2018. Вип. 23. С. 432-436.  |
|                           | 2. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.  |                          | 2. Гуненко О. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування. Науковий вісник «Демократичне врядування». 2016. Вип. 16/17. С. 24-32.   |
|                           | 3. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с. |                          | 3. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с. |
|                           |  |                          | 4. Надання адміністративних послуг [Текст] : навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А. В. Липенцев. К. : [б. в.], 2013. 224 с.                    |
|                           |  |                          | <b>Інформаційні ресурси</b>   |
|                           |  |                          | 1. European Business Association. URL: <a href="https://eba.com.ua">https://eba.com.ua</a>  |
|                           |  |                          | 2. Верховна Рада України. URL: <a href="http://zakon.rada.gov.ua">http://zakon.rada.gov.ua</a>  |
|                           |  |                          | 3. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <a href="http://www.nbuv.gov.ua/">http://www.nbuv.gov.ua/</a>   |
|                           |  |                          | 4. Освітня онлайн-платформа Skillbox. URL: <a href="https://skillbox.com.ua">https://skillbox.com.ua</a>  |

## СИСТЕМА ОЦІНКИ

| Накопичування балів з навчальної дисципліни |                         | Сума балів | ECST | Оцінка            | Рівень компетентності  |
|---|-------------------------|------------|------|-------------------|--|
| Форми та методи контролю                    | Рейтингова оцінка, бали | 90 - 100   | A    | <b>відмінно</b>   | <b>Високий</b><br>Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні питань, що відносяться до дисципліни, яка вивчається. |
| Тестування 1                                | 5                       | 81 - 89    | B    | <b>добре</b>      | <b>Достатній</b><br>Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни  |
| Тестування 2                                | 5                       |            |      |                   |  |
| Самостійна робота 1                         | 10                      |            |      |                   |  |
| Тестування 3                                | 5                       |            |      |                   |  |
| Індивідуальне завдання                      | 25                      | 75 - 80    | C    |                   | <b>Достатній</b><br>Конкретний рівень, за вивченням матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.   |
|   |                         | 65 - 74    | D    | <b>задовільно</b> | <b>Середній</b><br>Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни   |

|                            |    |         |    |                     |  |
|----------------------------|----|---------|----|---------------------|--|
| Самостійна робота 2        | 10 | 55 - 64 | E  | <b>незадовільно</b> | <b>Середній</b><br>Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни                               |
| Модульна контрольна робота | 20 | 30 - 54 | FX |                     | <b>Низький</b><br>Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни                         |
| Колоквіум                  | 20 | 0 - 29  | F  |                     | <b>Незадовільний</b><br>Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни |

## ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

| Види навчальної роботи  | Розподіл між навчальними тижнями |   |    |   |    |   |     |   |     |    |    |    |    |     |    | Сума балів | ЕКЗ |  |  |
|-------------------------|----------------------------------|---|----|---|----|---|-----|---|-----|----|----|----|----|-----|----|------------|-----|--|--|
|                         | 1                                | 2 | 3  | 4 | 5  | 6 | 7   | 8 | 9   | 10 | 11 | 12 | 13 | 14  | 15 |            |     |  |  |
| Методи контролю         | ВК                               |   | Т1 |   | Т2 |   | СР1 |   | СР2 |    | Т3 | ГР | ІЗ | МКР | К  | 100        |     |  |  |
| Всього балів на тиждень |                                  |   | 5  |   | 5  |   | 10  |   | 10  |    | 5  |    | 25 | 20  | 20 |            |     |  |  |
| Модулі.                 | ●-----●-----●M1                  |   |    |   |    |   |     |   |     |    |    |    |    |     |    |            |     |  |  |

ВК – вхідний контроль; Т – тестування; ГР – групова робота; СР – самостійна робота; ІЗ – індивідуальне завдання; МКР – модульна контрольна робота; К – колоквиум, Р - реферат

### Силабус за змістом повністю відповідає робочій програмі навчальної дисципліни

**Опитування з приводу оцінювання якості викладання дисципліни «Адміністрування публічних послуг»**  
 можна знайти за посиланням: [https://docs.google.com/forms/d/1gN-jBC\\_xPp0568\\_OEYt14FN5RkK1mE4Zv9Cqs64e3QY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1gN-jBC_xPp0568_OEYt14FN5RkK1mE4Zv9Cqs64e3QY/edit)  
 Результати опитування можна знайти за посиланням: <http://moodle-new.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1899>



Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри Менеджмент

Протокол № 1 від 29.08. 2023

Завідувач кафедри:

*[Signature]* /Фоміченко І.П./

Розробник:

*[Signature]* /Шевченко О.О./

Гарант освітньої програми:

*[Signature]* /Шевченко О.О./

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Декан факультету:

*[Signature]* /Мироненко Є.В./

