



Силабус курсу  
Організація надання адміністративних послуг

Ступінь вищої освіти: бакалавр  
Галузь знань: 19 «Архітектура та будівництво»  
Спеціальність 193 *Геодезія та землеустрій*  
Освітньо-професійна програма: «Експертна оцінка землі та нерухомого майна»

Рік навчання: IV, Семестр: VII

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

**Керівник курсу**

ПІП

к.е.н., доц. Жуковська Аліна Юріївна

Контактна інформація

zhuk.alina81@gmail.com, +380973073455

**Опис дисципліни**

Дисципліна "Організація надання адміністративних послуг" спрямована на формування у студентів теоретичних знань та вироблення практичних навичок з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання адміністративних послуг; освоєння механізмів організації надання адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг.

**Структура курсу**

№ з/п	Тема	Результати навчання	Завдання
1	1. Поняття адміністративних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	Знати мету, завдання та значення адміністративних послуг для розбудови «сервісної» держави; вміти визначити вид публічної послуги залежно від її основних характеристик.	Тести, питання
2	2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг	Знати сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання адміністративних послуг в Україні; вміти визначити недоліки у законодавстві, що регулює процес надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.	Тести, питання
3	3. Стандартизація надання адміністративних послуг	Знати підходи до організації процесу надання адміністративних послуг: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний; вміти розробляти стандарти надання адміністративних послуг.	Тести, питання
4	4. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки	Знати критерії оцінки якості адміністративних послуг; вміти оцінити якість публічної послуги; вміти організувати моніторинг якості надання адміністративних послуг.	Тести, питання

5	5. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню	Знати порядок створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), номенклатуру послуг, які можуть надаватися в ЦНАП; вміти заповнювати технологічні картки надання адміністративних послуг.	Тести, питання
6	6. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	Знати специфіку контролю у сфері надання адміністративних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях; вміти побудувати систему контролю за якістю обслуговування.	Тести, питання
7	7. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Знати кваліфікаційні вимоги до працівників, що залучені до процесу надання адміністративних послуг, та порядок їх атестації; вміти оцінити кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг.	Тести, питання
8	8. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг	Знати основні вимоги до інформаційно-комунікативного забезпечення процесу надання адміністративних послуг; вміти заповнювати інформаційні картки адміністративних послуг; вміти оформляти інформаційні стенди.	

#### Літературні джерела

1. Адміністративні послуги для тебе: посіб. громадянину / заг. ред. В. Тимошук. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
2. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін. / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
3. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
4. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2014. 100 с.
5. Надання адміністративних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних : навчально-практичний посібник за заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
6. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
7. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.
8. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба 524 с.

## Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції інституту за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим.

## Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4
20%	20%	20%	20%	5%	15%
Поточне опитування	Модульний контроль	Поточне опитування	Модульний контроль	Тренінг	Самостійна робота
Підсумкова оцінка за поточне оцінювання визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять (кожен здобувач має бути оцінений кожного заняття)	Модульна робота по темах 1-4	Підсумкова оцінка за поточне оцінювання визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять (кожен здобувач має бути оцінений кожного заняття)	Модульна робота по темах 5-8	Підсумкова оцінка за тренінг визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання двох завдань тренінгу	Підсумкова оцінка за самостійну роботу визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за виконання кожного із двох завдань роботи

Шкала оцінювання студентів:

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	<b>FX</b> (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		<b>F</b> (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)