

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ  
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
ІМ. Ю. М. ПОТЕБНІ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Інженерного навчально-наукового  
інституту ім. Ю.М. Потебні

Н.Г. Метеленко

« 05 » « 09 » 2023

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету  
соціології та управління

Т.Ф. Бірюкова

« 05 » « 09 » 2023

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки магістрів

очної (денної) та заочної форм здобуття освіти

спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

Укладачі: Масюк О.П., д.філос.н., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи

Обговорено та ухвалено  
на засіданні кафедри філософії, публічного  
управління та соціальної роботи

Протокол № 1 від «31» «09» 2023 р.  
Завідувач кафедри філософії, публічного  
управління та соціальної роботи

Т.І. Бутченко

(підпис)

Протокол № 1 від «29» «09» 2023 р.  
Завідувач кафедри управління  
та адміністрування

В.Г.Воронкова

(підпис)

Ухвалено науково-методичною радою  
факультету соціології та управління

Протокол № 1 від «09» «09» 2023 р.  
Голова науково-методичної ради  
факультету соціології та управління

Н.В. Горло

(підпис)

Протокол № 1 від «30» «09» 2023 р.  
Голова науково-методичної ради  
Інженерного навчально-наукового  
інституту ім. Ю.М. Потебні

Т.А. Шарпова

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

О.В. Заїка

(підпис)

2023 рік

## 1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3	
Галузь знань, спеціальність, освітня програма рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	Характеристика навчальної дисципліни	
		очна (денна) форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування	Кількість кредитів – 3	Вибіркова	
		Цикл дисциплін вільного вибору студентів в межах спеціальності	
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування	Загальна кількість годин – 30	Семестр:	
		3-й	3-й
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»	Змістових модулів – 4	Лекції	
		12 год.	4 год.
		Семінарські	
		10 год.	4 год.
Рівень вищої освіти: магістерський	Кількість поточних контрольних заходів – 6	Самостійна робота	
		68 год.	82 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: залік	

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» формування обізнаності майбутніх фахівців у галузі публічного управління та адміністрування щодо формування системи надання адміністративних послуг на комфортних для громадян засадах в рамках розвитку місцевого самоврядування.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» є: аналіз практики адміністрування соціального простору в Україні; аналіз досвіду та перспектив адміністративного обслуговування в нашій країні; набуття студентами практичних навичок щодо ведення адміністративної роботи в межах державного управління; контроль знань студентів щодо організації та реорганізації адміністрування суспільного життя у формі заліку.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- ✓ теоретичні та організаційні аспекти адміністративного управління;
- ✓ нормативно-правові засади надання адміністративних послуг в Україні;
- ✓ роль і місце вищих органів державної влади в системі публічного адміністрування;
- ✓ ролі і місце органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування в системі публічного адміністрування;
- ✓ форми регулювання організаційної взаємодії в процесі здійснення адміністративного управління.

**вміти:**

- ✓ працювати із законодавчими актами, що регулюють діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування;
- ✓ готувати матеріали, необхідні керівникам органів, установ і відомств у системі територіального управління та місцевого самоврядування для організації надання адміністративних послуг;
- ✓ складати аналітичні матеріали, в яких узагальнюється практика застосування законодавства в сфері публічного адміністрування;
- ✓ застосовувати методи адміністративного управління в роботі державної установи.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких результатів навчання (знання, уміння тощо) та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<p>ЗК03. Здатність розробляти та управляти проектами.</p> <p>СК02. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.</p> <p>СК03. Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.</p> <p>СК10. Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.</p> <p>СК11. Здатність розробляти і впроваджувати інноваційні проекти на різних рівнях публічного управління та адміністрування.</p> <p>СК13. Здатність вести державотворчу діяльність, стратегувати державотворчий процес на вищому, центральному, регіональному та місцевому рівнях, розробляти й реалізовувати технології державотворчої діяльності.</p> <p>СК15. Здатність ініціювати, планувати та управляти змінами для вдосконалення наявних та розроблення нових систем публічного управління.</p> <p>РН02. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.</p> <p>РН06. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських та загально організаційних структур.</p> <p>РН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері</p>	<p>Опитування на семінарських заняттях; підготовка аналітичних висновків за практичними кейсами; написання та усний захист індивідуального дослідницького завдання з презентацією його результатів; тестування в системі Moodle.</p>

публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

РН13. Ініціювати, розробляти та організовувати впровадження інноваційних проектів на різних рівнях публічного управління та адміністрування.

РН14. Розробляти та реалізовувати заходи щодо адаптації та впровадження кращих вітчизняних та зарубіжних практик діяльності органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.

РН 16. Знати організацію роботи територіальних органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, моделі розподілу повноважень між органами місцевої влади відносно регулювання відносин, реформування органів державного управління.

РН 17. Уміти приймати обґрунтовані управлінські рішення у сфері кадрового забезпечення публічної служби.

### **Міждисциплінарні зв'язки**

Навчальний курс «Організація надання адміністративних послуг» тісно пов'язаний із низкою гуманітарних дисциплін, що вивчаються магістрам за спеціальності «Публічне управління та адміністрування»: «Антикризове публічне управління та адміністрування», «Зв'язки з громадськістю у публічній службі», «Управління ресурсами», «Медіаторні технології у державному управлінні», «Управлінська культура державного службовця».

## **3. Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1 Шлях до універсаму адміністративних послуг**

#### ***Тема 1. Управлінські механізми в публічному адмініструванні***

В цій частині курсу викладач описує формування цілісних і комплексних програм з покращення життя у громаді як механізм управління адміністративним обслуговуванням. Обов'язково необхідно спиратись на те, що сучасні соціальні проекти призначені для стабілізації суспільно-державних відносин.

Ще однією складовою цієї теми є формування практичних навичок аналізу відповідності персоналу, структури організації та процесів, які відбуваються в ній. Цей аналіз призначений для напрацювання навичок у слухачів курсу з оптимізації роботи установ, які надають адміністративні послуги в сучасних умовах.

#### ***Тема 2. Регулятори надання адміністративних послуг***

Зазначена тема передбачає в собі розподіл на три частини. В першій частині описується структура і характер діяльності органів державної влади, які регулюють надання адміністративних послуг населенню України. В другій частині розкривається загальне уявлення про нормативно-правові акти, які стандартизують діяльність адміністративних служб. В третій частині викладач формулює перспективи конструктивної трансформації в галузі здійснення адміністрування суспільного простору в нашій країні та її наближення до міжнародних стандартів.

## **Змістовий модуль № 2. Новий менеджериалізм в системі адміністративного обслуговування**

### ***Тема 3. Напрямки організації адміністративного обслуговування***

В процесі розгляду цієї теми необхідно розкрити основні етапи історичного становлення системи адміністративного обслуговування в Україні. Окремо розглядається кожен елемент вказаної системи та його вплив на регулювання суспільних відносин.

Взаємодія «держава – суспільство» розкривається крізь діяльність установ, які забезпечують реалізацію адміністративної політики в країні. Відображається наближеність національних стандартів обслуговування людей до європейських гарантій.

### ***Тема 4. Організаційний дизайн в сфері адміністративного обслуговування***

Ця тема повинна включати розмежування структур х установ, визначення керованості організації та взаємовідношення повноважень. Викладач, розкриваючи вказану тему, повинен акцентувати увагу як на адміністративному менеджменті, так і на самоменеджменті як формі організації взаємодопомоги в сучасному суспільному середовищі на громадських засадах. Крім того, до цієї теми необхідно віднести розробку планів роботи адміністративних установ у відповідності до потреб населення.

## **Змістовий модуль 3. Культурний простір адміністративного обслуговування**

### **Тема 5. Формування культури соціального обслуговування**

Культура управління в центрі надання адміністративних послуг: зміст та різновиди. Види та різновиди культури адміністративного управління. Механізм розвитку професійної культури управління в центрі надання адміністративних послуг. Професійна та організаційна культура в публічній службі. Методологія дослідження організаційної культури. Управління талановитими людьми. Тест креативності Е. Торренса. Культура управління талановитим колективом.

## **Змістовий модуль 4. Моделювання системи адміністративного обслуговування**

### **Тема 6. Порядок створення універсаму послуг**

Основні етапи створення універсаму послуг. Послуги, з яких бажано розпочинати роботу універсаму послуг. Ключові рішення (акти), необхідні для створення універсаму послуг. Підготовка працівників для універсаму послуг. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення універсаму послуг, джерела їх покриття. Впровадження інформаційно-комунікативних технологій. Врахування пропозицій споживачів та вжиття заходів для покращення функціонування універсаму послуг після початку його роботи.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні (контактні) години					Самостійна робота, год		Система накопичення балів			
		Усього годин	Лекційні заняття, год		Семінарські заняття, год		о/д ф.	з/дист ф.	Теор. зав-ня, к-ть балів	Практ. зав-ня, к-ть балів	Усього балів	
			о/дф.	з/дист ф.	о/д ф.	з/дист ф.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	15	4/4	4	2	4	-	7	13	10/15	10	20/15	
2	15	2/-	4	2	4	-	7	13	10/15	10	20/15	
3	15	4/-	2	-	2	2	11	13	5	5/15	10/15	
4	15	2/-	2	-	-	2	13	13	5	5/15	10/15	
Усього за змістові модулі	90	48/8	12	4	10	4	38	52	30/30	30/30	60/60	
Підсумковий семестровий контроль Залік							30	30			40/40	
Загалом			90							100		

#### 5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	Управлінські механізми в публічному адмініструванні	2	2
2	Регулятори надання адміністративних послуг	2	-
3	Напрямки організації адміністративного обслуговування	2	-
4	Організаційний дизайн в сфері адміністративного обслуговування	2	2
5	Формування культури соціального обслуговування	2	-
6	Порядок створення універсаму послуг	2	-
Разом		12	4

#### 6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	Управлінські механізми в публічному адмініструванні	2	-
2	Регулятори надання адміністративних послуг	2	-
3	Напрямки організації адміністративного обслуговування	2	2
4	Організаційний дизайн в сфері адміністративного обслуговування	2	-
5	Формування культури соціального обслуговування	2	-
6	Порядок створення універсаму послуг	-	2
Разом		10	4

### 7. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Відповідь на семінарі/тест.	<u>Семінар №1/Тест № 1</u>	5 балів – чітка повна змістова відповідь на питання, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг; 4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування; 2-1 бал – змістовне доповнення. (Кількість правильних відповідей).	5
	Практичне завдання	Есе «Тенденції адміністративного обслуговування».	5 балів – матеріал подається аргументовано, демонструється детальна обізнаність у організації надання адміністративних послуг; 4-3 бала – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел; 2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
	Відповідь на семінарі/тест.	<u>Семінар №2/Тест № 2</u>	5 балів – чітка повна змістова відповідь на питання, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг; 4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування; 2-1 бал – змістовне доповнення. (Кількість правильних відповідей).	5
	Практичне завдання	Схема створення ЦНАП.		5
<b>Усього за ЗМ 1 контр. заходів</b>	<b>4</b>			<b>20</b>
2	Відповідь на семінарі/тест.	<u>Семінар №3/Тест № 3</u>	5 балів – чітка повна змістова відповідь на питання, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг; 4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування; 2-1 бал – змістовне доповнення. (Кількість правильних відповідей).	5
	Практичне завдання	Есе «Портрет керівника ЦНАП».	5 балів – матеріал подається аргументовано, демонструється	5

			детальна обізнаності у організації надання адміністративних послуг; 4-3 бала – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел; 2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу.	
	Відповідь на семінарі/тест.	<u>Семінар №4/Тест № 4</u>	5 балів – чітка повна змістовна відповідь на питання, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг; 4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування; 2-1 бал – змістовне доповнення. (Кількість правильних відповідей).	5
	Практичне завдання	SWOT-аналіз кадрової політики ЦНАП.	5 балів – матеріал подається аргументовано, демонструється детальна обізнаності у організації надання адміністративних послуг; 4-3 бала – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел; 2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
<b>Усього за ЗМ 2 контр. заходів</b>	<b>4</b>			<b>20</b>
3	Відповідь на семінарі/тест.	<u>Семінар №5</u>	5 балів – чітка повна змістовна відповідь на питання, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг; 4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування; 2-1 бал – змістовне доповнення. (Кількість правильних відповідей).	5
	Практичне завдання	Кращий досвід ЦНАП: порівняльний аналіз.	5 балів – матеріал подається аргументовано, демонструється детальна обізнаності у організації надання адміністративних послуг; 4-3 бала – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел; 2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
<b>Усього за ЗМ 3 контр. заходів</b>	<b>2</b>			<b>10</b>



4	Тест.	<u>Тест № 5</u>	<i>Кількість правильних відповідей на питання тесту.</i>	<b>5</b>
	Практичне завдання	Модель ідеального ЦНАП.	<i>5 балів – матеріал подається аргументовано, демонструється детальна обізнаності у організації надання адміністративних послуг; 4-3 бала – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел; 2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу.</i>	<b>5</b>
<b>Усього за ЗМ 4 контр. заходів</b>	<b>2</b>			<b>10</b>
<b>Усього за змістові модулі контр. Заходів</b>	<b>8</b>			<b>60</b>

### 8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Залік</b>	Тести	Питання для підготовки і тести розміщено у Moodle	<i><b>Залікове тестове завдання (до 20 балів) – проводиться у системі Moodle із використанням (за необхідністю) розроблених програмних продуктів, та спеціального програмного забезпечення. Критерії оцінювання та вимоги до тесту наводяться у поточній консультації.</b></i>	<b>20</b>
	Практичне завдання	Конспект доповіді «Накопичення людського капіталу ЦНАП».	<i>Студенти мають написати творчу роботу, яка б включала в себе формальні та неформальні заходи управління персоналом в ЦНАП так, щоб він мав найвищу ефективність (до 20 балів).</i>	<b>20</b>
<b>Усього за підсумковий семестровий контроль</b>				<b>40</b>

## 9. Рекомендована література

### Основна:

1. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / О. О. Гуторова, О. М. Стасенко / Харк. нац. аграр. ун-т. ім. В.В. Докучаєва. Харків : ХНАУ, 2014. 383 с.
2. Колодій А. М. Державне будівництво і місцеве самоврядування в Україні : підручник рек. МОНУ. Київ : Юрінком Інтер, 2003. 464 с.
3. Надання адміністративних послуг: краці практики / Упоряд.: В. Купрій Київ. Херсон : МО «Нова генерація», 2013. 33 с.
4. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
5. Фішер Р., Юри В., Паттон Б. Шлях до так. Як вести переговори, не здаючи позицій. Київ : Основи, 2016. 220 с.
6. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване/ За заг. ред. Тимошука В.П. Київ : СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.
7. Daft R.L. Management: Ninth Edition. Mason : South-Western Cengage Learning, 2010. 699 p.

### Додаткова:

1. Драган О. І., Цимбалюк Л. Г. Соціальна політика : конспект лекцій для студентів спеціальності «Управління персоналом та економіка праці» галузі знань «Економіка і підприємництво» денної форми навчання. Київ : НУХТ, 2012. 116 с.
2. Економічний діалог : партнерство заради прогресу / Я. А. Жаліло, І. М. Акімова, Д. В. Ляпін та ін. Київ : НІСД, 2007. 124 с.
3. Лок Дж. Два трактати про врядування / пер. з англ. : О. Терех, Р. Димерець : наук. вид. Київ : Соломії Павличко «Основи», 2001. 265 с.
4. Масюк О. П., Заїка О. В. Соціальне партнерство : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2022. 144 с.
5. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський та ін. ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
6. Мінцберг Г. Анатомія менеджменту. Ефективний спосіб керування компанією / пер. з англ. Роман Корнута. Київ : Наш формат, 2018. 400 с.
7. Незалежна Україна в координатах сталого розвитку / В. В. Микитенко, Ю. Б. Порохнявий, Д. О. Микитенко, С. М. Шкарлет, П. Д. Рогов, В. Ю. Худолей, І. М. Крейдич, І. М. Лицур, Л. І. Ільчук, А. О. Гаркуща, В. В. Корнеєв, Н. М. Шелудька. Київ : Міжнародний науково-технічний університет ім. Академіка Юрія Бугая, 2018. 1044 с.
8. Реалізація проектів державно-приватного партнерства : практичний посібник. Київ : SPILNO, 2017. 94 с.
9. Стан сучасного українського суспільства : цивілізаційний вимір / за наук. ред. М. О. Шульги. Київ : Інститут соціології НАН України, 2017. 198 с.
10. Шульга М. О. Метаморфози українського суспільства. Київ : ІС НАНУ, 2003. 261 с.
11. Фандрайзинг: нав. посіб. / Чернявська О. В., Соколова А. М. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 188 с.

### Інформаційні ресурси:

1. Бутченко Т. І. Публічне управління : методичні рекомендації до семінарських занять для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» Запоріжжя : ЗНУ, 2018. 48 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2019/02/0043087.doc>. (дата звернення 03.09.2022).

2. Закон України «Про захист персональних даних. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/main/2297-17> (дата звернення 12.07.2022).
3. Закон України «Про об'єднання громадян» URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2460-12> (дата звернення 12.07.2022).
4. Куколевська Ж.Д. Правові основи місцевого самоврядування : навч.-метод. пос. для самот. вивч. дисц. Київ. : КНЕУ, 2004. 87 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Omelyanchik/0010406.pdf>. (дата звернення 03.09.2022).