

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З КУРСУ «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

Зайняття № 1.

Тема: Державна політика у сфері надання адміністративних послуг

План

1. Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг.
2. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг.
3. Адміністративні послуги і «дозвільна система».
4. Перспективи розвитку сфери адміністративних послуг.

Література:

1. Єдині вимоги до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/YeDIINI_VIIMOGII__STANDART_.pdf (дата звернення: 05.08.2020).

2. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

3. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності/ За заг.ред. Тимошука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

Зайняття 2.

Тема: Центр надання адміністративних послуг

План

1. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг.
2. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП.
3. Приміщення та інші ключові елементи ЦНАП.
4. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.
5. Технологія створення ЦНАП.

Література:

1. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України. Київ: ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

2. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

3. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності/ За заг.ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

Зайняття 3.

Тема: Діяльність керівника Центру надання адміністративних послуг

План

1. Управління потоками відвідувачів ЦНАП.
2. Управління персоналом ЦНАП: склад персоналу та вимоги до кваліфікації.
3. Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів.
4. Звітування перед керівництвом адміністративно-територіальної одиниці.

Література:

1. Єдині вимоги до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/YeDIINI_VIIMOGII__STANDART_.pdf (дата звернення: 05.08.2020).

2. Надання адміністративних послуг : кращі практики / Упоряд.: Купрій В. Київ. Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.

3. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

4. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності : Практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване/ [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] За заг.ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

Зайняття № 4.

Тема: Діяльність адміністраторів у Центрі надання адміністративних послуг.

План

1. Персональні стандарти якісного обслуговування.
2. Принципи взаємодії з відвідувачами.
3. Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами.
4. Зовнішній вигляд адміністраторів.
5. Початок і завершення робочого дня.
6. Робота адміністраторів з відвідувачами.

Література:

1. Єдині вимоги до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/25/YeDIINI_VIIMOGII__STANDART_.pdf (дата звернення: 05.08.2020).

2. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

Зайняття № 5.

Тема: Потреби та можливості раціоналізації системи адміністративних послуг у територіальних громадах України

1. Оптимізація з огляду на різну ситуацію в громадах України.
2. Причини оптимізації публічних послуг та комунального майна в територіальних громадах
3. Фактори, що сприяють впровадженню заходів з оптимізації в територіальних громадах України

Література:

1. Надання адміністративних послуг : кращі практики / Упоряд.: Купрій В. Київ. Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.

2. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

3. Шарлея Р., Каспрук І. Оптимізація публічних послуг та інфраструктури у територіальних громадах України. методичний посібник для органів місцевого самоврядування. Варшава: USAID, 2023. 106 с.

Зайняття № 6.

Тема: Адміністративні послуги для внутрішньо переміщених осіб в Україні

1. Статус внутрішньо переміщена особа
2. Облік та оновлення обліку внутрішньо переміщених осіб
3. Отримання довідки про внутрішньо переміщену особу через «Дію»
4. Спеціальні права внутрішньо переміщених осіб
5. Відшкодування шкоди за пошкодження та знищення майна
6. Статус «потерпілий від агресії рф».

Література:

1. Вплив війни на сферу адміністративних послуг: URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2022/04/Vplyv-vijny-na-sferu-Adminposlug.pdf>
2. Надання адміністративних послуг : кращі практики / Упоряд.: Купрій В. Київ. Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.
3. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.