

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. Тимощук 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 : 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., Тимощук В.П., Шиманке Д.]/ За заг.ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

Зайняття 2.

Тема: Порядок створення універсаму послуг

План

1. Основні етапи створення універсаму послуг.
2. Послуги, з яких бажано розпочинати роботу універсаму послуг.

3. Ключові рішення (акти), необхідні для створення універсаму послуг.
4. Підготовка працівників для універсаму послуг.
5. Основі матеріальні та фінансові витрати для створення універсаму послуг.
6. Впровадження інформаційно-комунікативних технологій.
7. Врахування пропозицій споживачів і вжиття заходів для покращення функціонування універсаму послуг після початку його роботи.

Література:

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

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

3. Тимощук 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., Тимощук В.П., Шиманке Д.]/ 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. Тимощук 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., Тимощук 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. Тимощук 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 : 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., Тимощук В.П., Шиманке Д.]/ За заг.ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

Зайняття № 5.

Тема: Український та закордонний досвід надання адміністративних послуг

1. Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця. (Україна).
2. Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська. (Україна).
3. Центр соціальних послуг міста Луцьк (Україна).
4. Універсам послуг Вестмінстера (Велика Британія).
5. Відділ обслуговування мешканців у Таргувеку (Польща).
6. Універсам послуг у Вільнюсі (Литва).

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. Тимощук 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., Тимощук В.П., Шиманке Д.]/ За заг.ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.