

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету соціології та управління

Т.Ф. Бірюкова

2024 р.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

підготовки магістрів

денної та заочної форми здобуття освіти

освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування

**ВИКЛАДАЧ:** Масюк Олег Петрович, д.філос.н., доц., проф. кафедри філософії,  
публічного управління та соціальної роботи

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

Протокол № 1 від "29" серпня 2024 р.  
Завідувач кафедри філос., публ. упр. та соц. роб.

(підпис)

Т.І. Бутченко

(ініціали, прізвище)

Гарант освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та адміністрування»

О.В. Заїка

(ініціали, прізвище)

2024 рік



Зв'язок з викладачем:

**Е-mail:** *masiukoleg@np.znu.edu.ua*

**Телефон:** *050-322-86-57.*

**Інші засоби зв'язку:** *Moodle (форум курсу), Telegram, ZOOM*

**Кафедра:** *філософії, публічного управління та соціальної роботи IV корпус, ауд. 315*

### 1. Опис навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Організація надання адміністративних послуг»: є формування у студентів спеціальності публічне управління та адміністрування загальнотеоретичних уявлень про організацію надання адміністративних послуг в Україні. Даний курс включає в себе зміни, які відбулись в країні після початку російсько-української війни, а також враховує нові види адміністративних послуг цього часу.

Головний задум цього курсу лекцій полягає у систематизації знань щодо управління наданням адміністративних послуг, створення комфортних умов для громадян та покращення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування. При цьому головний акцент робиться на підвищенні ефективності установ з надання адміністративних послуг.

Курс створює платформу для обговорення напрямків розвитку публічного управління та спрямований на пошук напрямків гармонізацію суспільно-державних відносин на регіональному рівні. Виконання групових практичних завдань та підсумкових проєктів спонукає до розвитку навичок командної роботи, організаційних та лідерських якостей.

### 2. Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	<b>Вибіркова</b>	
Семестр	3-й	3-й
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	12 год.	4 год.
Семінарські заняття	12 год.	4 год.
Самостійна робота	66 год.	74 год.
Консультації	особисті – середа з 11-00 до 12-00, IV к., ауд. 315, дистанційні – Viber, Telegram, ZOOM за домовленістю	
Вид підсумкового семестрового контролю:	<b>Залік</b>	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6982">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6982</a>	



**3. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання**

<b>Результати навчання та компетентності</b>	<b>Методи навчання / форми і методи оцінювання</b>
<p>ЗК2 Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК6. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p>ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p>	<p align="center">Опитування на семінарських заняттях, тестування в системі Moodle, розв'язання завдань.</p>
<p>СК1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.</p> <p>СК2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.</p> <p>СК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p> <p>СК6. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.</p>	<p align="center">Опитування на семінарських заняттях, тестування в системі Moodle, розв'язання завдань.</p>
<p>РН04. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.</p> <p>РН05. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>РН06. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>РН08. Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень.</p> <p>РН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.</p>	<p align="center">Опитування на семінарських заняттях, тестування в системі Moodle, розв'язання завдань.</p>



#### 4. Зміст навчальної дисципліни

##### **Змістовний модуль № 1.** Формування системи адміністративного обслуговування.

Адміністрування в прадавні та середні віки. Адміністрування в поліцейстиці та камералістиці. Основні положення поліцейстики. Ніколя Деламар. Основні положення камералістики. Державно-правові думки як організаційна наука. Новий публічний менеджмент: основа адміністративного обслуговування. Три фази розвитку нового публічного менеджменту за Роменом Лофе. Принципи концепції нового публічного менеджменту К. Худа. Маркетизація у новому публічному менеджменті. Складності впровадження нового публічного менеджменту.

##### **Змістовний модуль № 2.** Основні засади адміністративного обслуговування.

Закон України «Про адміністративні послуги». Закон України «Про адміністративну процедуру». Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги і «дозвільна система». Перспективи розвитку сфери адміністративних послуг.

##### **Змістовний модуль № 3.** Організація адміністративного обслуговування.

Організаційна діяльність із надання адміністративних послуг. Групування персоналу та розподіл повноважень. Організаційний дизайн у сфері адміністративного обслуговування. П'ять базових складових організації. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг. ЦНАП - інтегрований офіс. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП. Положення про ЦНАП. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.

**Змістовний модуль № 4.** Управління персоналом центру надання адміністративних послуг.

Управління потоками відвідувачів ЦНАП. Управління персоналом ЦНАП: склад персоналу та вимоги до кваліфікації. Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів. Звітування перед керівництвом адміністративно-територіальної одиниці. Персональні стандарти якісного обслуговування. Принципи взаємодії з відвідувачами. Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами. Зовнішній вигляд адміністраторів. Початок і завершення робочого дня. Робота адміністраторів з відвідувачами.

##### **Змістовний модуль № 5.** Формування культури управління в публічній організації.

Культура управління: зміст та різновиди. Види та різновиди культури управління. Механізм розвитку професійної культури управління в публічному управлінні. Професійна та організаційна культура в органах державної влади та місцевого самоврядування. Методологія дослідження організаційної культури. Управління талановитими людьми. Тест креативності Е. Торренса. Культура управління талановитим колективом.

##### **Змістовний модуль № 6.** Оптимізації адміністративних послуг під час та після війни.



Оптимізація з огляду на різну ситуацію в громадах України. Причини оптимізації публічних послуг та комунального майна в територіальних громадах. Фактори, що сприяють впровадженню заходів з оптимізації в територіальних громадах України. Статус внутрішньо переміщена особа. Облік та оновлення обліку внутрішньо переміщених осіб. Отримання довідки про внутрішньо переміщену особу через «Дію». Спеціальні права внутрішньо переміщених осіб. Відшкодування шкоди за пошкодження та знищення майна. Статус «потерпілий від агресії рф».

### 5. Теми лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Тема 1. Історія розвитку адміністративного обслуговування	2	2	1 раз на два тижні
2	Тема 2. Адміністративні послуги в публічному управлінні	2	2	1 раз на два тижні
3	Тема 3. Новий публічний менеджмент: основа адміністративного обслуговування	2		1 раз на два тижні
4	Тема 4. Організаційне будівництво у сфері публічного обслуговування	2	-	1 раз на два тижні
5	Тема 5. Управління персоналом в публічному обслуговуванні	2	-	1 раз на два тижні
6	Тема 6. Культура управління в процесі публічного обслуговування	2	-	1 раз на два тижні
Разом		12	8	

### 6. Теми семінарських занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	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.	2	2	1 раз на тиждень
2	Центр надання адміністративних послуг План. 1. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг. 2. Компетенції 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.	2	-	1 раз на тиждень
3	Діяльність керівника Центру надання адміністративних послуг План.	2	-	1 раз на тиждень



	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.			
4	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.	2	-	<i>1 раз на тиждень</i>
5	Рационалізації системи адміністративних послуг у територіальних громадах України План. 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.	2	-	<i>1 раз на тиждень</i>
6	Адміністративні послуги для внутрішньо переміщених осіб в Україні План. 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».	2	2	<i>1 раз на тиждень</i>
<b>Разом</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	

### 7. Самостійна робота

№ змістового модуля	Питання для самостійного опрацювання	Кількість годин	
		о/д.ф.	з.ф.
1	Порівняльний аналіз «поліцейстика – камералістика».	11	12
2	Алгоритм адміністративного провадження	11	12
3	Есе «Перспективи нового менеджеріалізму в українському державному управлінні».	11	12
4	Ментальна карта «Державна служба щастя»	11	12
5	SMART-цілі працівника центру надання адміністративних послуг.	11	13
6	Ідеальна структура центру надання адміністративних послуг.	11	13
<b>Разом</b>		<b>66</b>	<b>74</b>



**8. Види і зміст поточних контрольних заходів**

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	Опитування/ тестування	Практичне заняття 1 Питання для підготовки до практичного заняття: 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. Посилання на тест:	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістова відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	5
	Есе «Тенденції адміністративного обслуговування».	Багато років поспіль Україна йшла шляхом децентралізації. Проте, війна внесла свої корективи. Багато речей повернулось у поле державного управління. Студенти мають прослідкувати всі тенденції, які відбулись від початку адміністративної реформи і до сьогодні.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
2	Опитування/ тестування	Практичне заняття 2 Питання для підготовки до практичного заняття: 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. Посилання на тест:	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістова відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	5
	Схема створення ЦНАП	Спираючись на підручник Тимошук В. Адміністративні послуги визначте та опишіть основні етапи створення Центру надання адміністративних послуг. Використовуючи ієрархічну будову діаграми намалюйте ці етапи у вигляді цілісної та зрозумілої схеми.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
3	Опитування/ тестування	Практичне заняття 3 Питання для підготовки до практичного заняття: 1. Управління потоками відвідувачів ЦНАП. 2. Управління персоналом	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістова відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива	5

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Силабус навчальної дисципліни**



		ЦНАП: склад персоналу та вимоги до кваліфікації. 3. Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів. 4. Звітування перед керівництвом адміністративно-територіальної одиниці. Посилання на тест:	оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	
	Порівняльний аналіз «Бюрократія – Новий менеджералізм».	Студенти мають визначити основні характеристики базових моделей управління, які використовуються в системі адміністративного обслуговування. Після цього характеристики треба порівняти.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
4	Опитування/тестування	Практичне заняття 4 Питання для підготовки до практичного заняття: 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. Посилання на тест:	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістовна відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	5
	Органіграма ЦНАП	Студенти мають уважно проаналізувати структуру ЦНАП м. Івано-Франківськ. <a href="http://www.cnar.if.ua/struct">http://www.cnar.if.ua/struct</a> . Починайте з керівника та крокуйте за напрямком делегування повноважень. Необхідно намалювати органіграму, проаналізувати переваги та недоліки подібної будови та запропонувати свої варіанти для вдосконалення.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
5	Опитування/тестування	Практичне заняття 5 Питання для підготовки до практичного заняття: 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. Посилання на тест:	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістовна відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	5

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Силабус навчальної дисципліни



	Ідеальна структура центру адміністративних послуг	Спираючись на чинні нормативно-правові акти у сфері функціонування ЦНАП, намалюйте структуру ЦНАП, яка б відображала ідеальну модель цього центру, що максимально задовольняв би інтереси будь-якого району міста Запоріжжя.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
6	Опитування/тестування	Практичне заняття 6 Питання для підготовки до практичного заняття: 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». Посилання на тест:	Опитування: 5-3 бала – чітка повна змістовна відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення. Тести як альтернатива оцінюються у п'ять балів. Правильна відповідь мінімум один бал.	5
	Етика взаємодії з внутрішньо переміщеними особами у ЦНАП	ВПО є емоційно вразливою категорією отримувачів адміністративних послуг. Студенти мають розробити основні положення етики комунікації працівників ЦНАПу з ВПО.	5-3 бала – відповідь показує належне володіння практичним знаннями; 2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	5
<b>Усього за змістові модулі</b>	<b>12</b>			<b>60</b>

**9. Підсумковий семестровий контроль**

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік	Теоретичне завдання	Перелік запитань на залік: 1. Адміністрування в прадавні та середні віки. 2. Адміністрування в поліцейській та камералістичній. 3. Основні положення поліцейської. 4. Основні положення камералістики. 5. Державно-правові думки як організаційна наука. 6. Три фази розвитку нового публічного менеджменту за Роменом Лофе. 7. Принципи концепції нового публічного менеджменту К. Худа.	2 питання, відповідь на кожне оцінюється у 10 балів 10-9 балів – глибокі і систематичні знання теорії, здатність вирішувати проблемні питання. Наявна авторська позиція 8-7 бали – глибокі і систематичні знання теорії, здатність вирішувати проблемні	20



	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Маркетизація у новому публічному менеджменті.</li> <li>9. Складності впровадження нового публічного менеджменту.</li> <li>10. Закон України «Про адміністративні послуги».</li> <li>11. Закон України «Про адміністративну процедуру».</li> <li>12. Огляд основних державних документів з проблематики адміністративних послуг.</li> <li>13. Нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг.</li> <li>14. Адміністративні послуги і «дозвільна система».</li> <li>15. Перспективи розвитку сфери адміністративних послуг.</li> <li>16. Організаційна діяльність із надання адміністративних послуг.</li> <li>17. Групування персоналу та розподіл повноважень.</li> <li>18. Організаційний дизайн у сфері адміністративного обслуговування.</li> <li>19. П'ять базових складових організації.</li> <li>20. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг.</li> <li>21. ЦНАП - інтегрований офіс.</li> <li>22. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП.</li> <li>23. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.</li> <li>24. Положення про ЦНАП.</li> <li>25. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.</li> <li>26. Управління потоками відвідувачів ЦНАП.</li> <li>27. Управління персоналом ЦНАП: склад персоналу та вимоги до кваліфікації.</li> <li>28. Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів.</li> <li>29. Звітування перед керівництвом адміністративно-територіальної одиниці.</li> <li>30. Персональні стандарти якісного обслуговування.</li> <li>31. Принципи взаємодії з відвідувачами.</li> <li>32. Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами.</li> <li>33. Зовнішній вигляд адміністраторів.</li> <li>34. Початок і завершення робочого дня.</li> <li>35. Робота адміністраторів з відвідувачами.</li> <li>36. Культура управління: зміст та різновиди.</li> <li>37. Види та різновиди культури управління.</li> <li>38. Механізм розвитку професійної культури управління в публічному управлінні.</li> <li>39. Професійна та організаційна культура в органах державної влади та місцевого самоврядування.</li> <li>40. Методологія дослідження організаційної культури.</li> <li>41. Управління талановитими людьми.</li> </ol>	<p>питання.</p> <p>6-5 балів – студент знає і може самостійно сформулювати основні поняття теми та пов'язати їх з реальними явищами. Проте відповідь змістовно неповна.</p> <p>4-3 бали – студент відтворює основні поняття і визначення, але досить поверхово, не виділяючи взаємозв'язок між ними.</p> <p>2-1 бал - відповідь студента фрагментарна. У відповіді цілком відсутня самостійність.</p>	
--	--	---	--



	<p>42. Культура управління талановитим колективом.</p> <p>43. Оптимізація з огляду на різну ситуацію в громадах України.</p> <p>44. Причини оптимізації публічних послуг та комунального майна в територіальних громадах.</p> <p>45. Фактори, що сприяють впровадженню заходів з оптимізації в територіальних громадах України.</p> <p>46. Статус внутрішньо переміщена особа.</p> <p>47. Облік та оновлення обліку внутрішньо переміщених осіб.</p> <p>48. Отримання довідки про внутрішньо переміщену особу через «Дію».</p> <p>49. Спеціальні права внутрішньо переміщених осіб.</p> <p>50. Відшкодування шкоди за пошкодження та знищення майна.</p> <p>51. Статус «потерпілий від агресії РФ».</p>		
	Тести - 10 питань, розміщені у Moodle.	1 бал за кожну правильну відповідь. На проходження тесту дається 15 хвилин і одна спроба	<b>10</b>
Практичне завдання	<p><b>Фінальний проект:</b> Тест OCAI - аналіз організаційної культури. Використовуючи підручник та лекцію з культури управління, студенти мають самостійно пройти тест щодо аналізу організаційної культури у студентській групі, або на своєму робочому місці. Підбити підсумки та визначити вектор оптимального розвитку культури в колективі. Рекомендації додати окремо у надрукованому вигляді.</p>	<p>20-18 балів – підготовлена робота демонструє високий рівень володіння описаним матеріалом.</p> <p>17-15 балів – підготовлена робота достатній рівень розуміння матеріалу.</p> <p>11-14 балів – підготовлена робота демонструє середній рівень розуміння матеріалу.</p> <p>10-13 балів – підготовлена робота неповно розкриває зміст наданого матеріалу;</p> <p>6-9 балів – підготовлена робота носить незавершений характер.</p> <p>1-5 балів – підготовлений матеріал має фрагментарний та компілятивний характер.</p>	20
Усього балів			<b>40</b>



**Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS**

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)	3 (задовільно)	Не зараховано
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

**10. Рекомендована література**

**ОСНОВНА**

1. Адміністративний менеджмент : навч. посібник / 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: кращі практики / Упоряд.: В. Купрій Київ. Херсон : МО «Нова генерація», 2013. 33 с.
4. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП): посібник / Андреев О.В., Гугля О.С., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Ткач Н.О., Шамрай Н.В. Київ, 2019. 240 с.
5. Шарлея Р., Каспрук І. Оптимізація публічних послуг та інфраструктури у територіальних громадах України. методичний посібник для органів місцевого самоврядування. Варшава: USAID, 2023. 106 с.

**ДОДАТКОВА**

1. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навч. посіб. Луганськ : РВВ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2010. 175 с.
2. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / Ред. А.О. Чемерис. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. 148 с.:
3. Васильєва Н.В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації : монографія. Донецьк : Юго-Восток, 2013. 379 с.
4. Закон України «Про адміністративну процедуру»: загальні прозорі правила взаємодії між державою та громадянами й бізнесом. Посібник для публічних службовців. Київ. EU4PAR, 2022. 76 с.
5. Тимошук В. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Центр політико-правових реформ . Київ : Факт, 2003. 496 с.
6. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центри надання адміністративних послуг): посібник/ Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ, 2020. 263 с.



7. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
8. 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.
9. Фішер Р., Юри В., Паттон Б. Шлях до так. Як вести переговори, не здаючи позицій. Київ : Основи, 2016. 220 с.

## ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

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 12.07.2024).
2. Про адміністративні послуги: Закон України № № 5203-VI від 06.09.2012. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 13.05.2024).
3. Вплив війни на сферу адміністративних послуг: URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2022/04/Vplyv-vijny-na-sferu-Adminposlug.pdf> (дата звернення 12.06.2024).
4. Куколевська Ж.Д. Правові основи місцевого самоврядування : навч.-метод. пос. для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2004. 87 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Omelyanchik/0010406.pdf>. (дата звернення 22.05.2024).



## РЕГУЛЯЦІ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>1</sup>

*Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на синтез актуальних теоретичних здобутків та практичних методів управління в публічному управлінні та адмініструванні. Будь ласка, беріть участь у обговоренні! Вміння висловлювати свою думку максимально важливо для формування належних управлінських компетенцій в суспільно-державній сфері.*

*Пропуски прийнятні лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).*

### **Політика академічної доброчесності**

*Кожний з учасників навчального процесу зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Не допускаються письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства. Використання будь-якої інформації має бути правильно оформлене з дотриманням авторських прав. Якщо ви не впевнені у наявності плагіату, то можете перевірити себе за допомогою програмного забезпечення UniCheck, яке є в наявності у науковій бібліотеці ЗНУ. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Студент має бути впевненим користувачем програмного комплексу Moodle, який знаходиться на сайті ЗНУ. Наявність та валідність паролю є обов'язковою вимогою для початку навчання. Електронні пристрої можна використовувати лише в рамках навчальної необхідності. Під час аудиторних занять необхідно переводити свої телефони, смартфони, планшети та розумні годинники у беззвучний режим. Вони можуть відволікати вас, викладача та ваших колег. Протягом заняття варто утримуватись від надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірки електронної пошти, соціальних мереж тощо.*

### **Комунікація**

*Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення надсилаються через старосту та розміщуються в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Електронна пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем.*

---

<sup>1</sup> Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2024-2025 рр.

**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р.** доступний за адресою:  
<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** <https://tinyurl.com/yaбук4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

**УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ** Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**



Електронна адреса: v\_banakh@znu.edu.ua  
Гаряча лінія: Тел. (061) 227-12-76

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

#### **РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.**

**Наукова бібліотека:** <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

**СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):**  
<https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: [moodle.znu@znu.edu.ua](mailto:moodle.znu@znu.edu.ua).

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ:**  
<https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

**ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>