



ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Викладач: доктор філософських наук, доцент, Масюк Олег Петрович

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

E-mail: masiukoleg@np.znu.edu.ua

Телефон: 061-228-75-73

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

Освітня програма, рівень вищої освіти	Публічне управління та адміністрування Магістр					
Статус дисципліни	Вибіркова					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2023/2024	Рік навчання -3	Тижні	11
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹		4	Лекційні заняття – 12 Практичні заняття – 10 Самостійна робота – 68	
Вид контролю	Залік					
Посилання на курс в Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6982					
Консультації: особисті – середа з 11-00 до 12-00, IV к., ауд. 315, дистанційні – ZOOM за домовленістю.						

ОПИС КУРСУ

Метою курсу є 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.

Даний курс орієнтований на висвітлення роботи Центрів надання адміністративних послуг в контексті формування сервісної держави. Крім того, тут важлива перспектива цифровізації адміністративного обслуговування.

Головний задум цього курсу лекцій полягає у систематизації знань щодо централізації надання адміністративних послуг, створення комфортних умов для громадян та покращення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування.

При цьому головний акцент робиться на створення ефективного менеджменту установи з надання адміністративних послуг. В основу викладення курсу покладено ідеї нового менеджеріалізму, в якому публічне управління має стати на один рівень із комерційним менеджментом по ефективності та дієвості.

Лекційний 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 творчих проектів спонукає до розвитку навичок командної роботи, організаційних та лідерських якостей.

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент зможе:

- аргументовано представляти власну думку в рамках компетентної дискусії в процесі організації публічного обслуговування;
- володіти навичками міжособистісної взаємодії, зокрема співпраці з клієнтом в процесі надання адміністративних послуг;
- демонструвати та застосовувати знання з теорії публічного управління в сфері адміністративного обслуговування;
- здійснювати адміністрування процесу набору, відбору, просування та стимулювання персоналу Центру надання адміністративних послуг;
- здійснювати контроль за виконанням рішень та забезпечення виконавчої дисципліни працівників Центру надання адміністративних послуг;
- дотримуватись етичних принципів та стандартів державної служби при надання адміністративних послуг.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання (компетентностей):

ІК	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.
ЗК03.	Здатність розробляти та управляти проектами.
СК02.	Здатність організувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.
СК03.	Здатність організувати 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.
СК10.	Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.
СК11.	Здатність розробляти і впроваджувати інноваційні проекти на різних рівнях публічного управління та адміністрування.
СК13.	Здатність вести державотворчу діяльність, стратегувати державотворчий процес на вищому, центральному, регіональному та місцевому рівнях, розробляти й реалізовувати технології державотворчої діяльності.
СК15.	Здатність ініціювати, планувати та управляти змінами для вдосконалення наявних та розроблення нових систем публічного управління.

Програмні результати навчання:

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.
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.
РН08.	Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері



	публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.
РН13.	Ініціювати, розробляти та організувати 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.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання самостійних дослідницьких завдань та творчих проектів розміщені на платформі Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6982>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (тах 60 балів):

Критерії оцінювання теоретичного завдання на семінарі. Тестування оцінюється автоматично:

5 балів – чітка повна змістовна відповідь на питання, оперування багатьма теоретичними джерелами, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись у процесі надання адміністративних послуг;
4-3 бала – поверховий виклад матеріалу; оперування нормативно-правовими актами в галузі адміністративного обслуговування та їх інтерпретація;
2-1 бал – змістовне доповнення.

Критерії оцінювання практичного завдання (есе, ментальні карти, органіграми):

5 балів – відповідь показує належне володіння практичним методом дослідження, 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 з адміністративного обслуговування, але без логічного та послідовного викладення;
2 - 1 бал – поверховий виклад матеріалу, слабке знання теоретичних джерел в сфері публічного адміністрування.

Підсумкові контрольні заходи (тах 40 балів):

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.



Критерії оцінювання індивідуального завдання (до 20 балів):

Робота фронт- та бек-офісів у ЦНАП вимагає високої професійності, універсальності та стрессостійкості персоналу організації. Студенти мають написати творчу роботу, яка б включала в себе формальні та неформальні заходи управління персоналом в ЦНАП так, щоб він мав найвищу ефективність.

Шкала оцінювання: 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)		

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 1,2	5%
	<i>Есе «Тенденції адміністративного обслуговування».</i>		5%
	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 3,4	5%
	<i>Схема створення ЦНАП.</i>		5%
Змістовий модуль 2	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 5,6	5%
	<i>Есе «Портрет керівника ЦНАП».</i>		5%
	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 7,8	5%
	<i>SWOT-аналіз кадрової політики ЦНАП.</i>		5%
Змістовий модуль 3	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 9,10	5%
	<i>Кращий досвід ЦНАП: порівняльний аналіз.</i>		5%
Змістовий модуль 4	<i>Опитування (тестування).</i>	Тиждень 11	5%
	<i>Модель ідеального ЦНАП.</i>		5%
Підсумковий контроль (max 40%)			
Залік		Заліковий тиждень	20%
<i>Захист індивідуального дослідницького завдання: конспект доповіді «Накопичення людського капіталу ЦНАП».</i>			20%
Разом			100%



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Шлях до універсаму адміністративних послуг			
Тиждень 1,2 Лекція 1	Історичні концепти організації надання адміністративних послуг.		
Тиждень 1,2 Семинар 1	Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.	Опитування (тестування).	5
		Есе	5
Тиждень 3,4 Лекція 2	Адміністративні послуги в публічному управлінні.		
Тиждень 3,4 Семинар 2	Порядок створення універсаму послуг.	Опитування (тестування).	5
		Схема створення ЦНАП.	5
Змістовий модуль 2. Новий менеджериалізм в системі адміністративного обслуговування			
Тиждень 5,6 Лекція 3	Організаційне будівництво в сфері публічного обслуговування.		
Тиждень 5,6 Семинар 3	Діяльність керівника Центру надання адміністративних послуг	Опитування (тестування).	5
		Есе «Портрет керівника ЦНАП».	5
Тиждень 7,8 Лекція 4	Управління персоналом в сфері надання адміністративних послуг.		
Тиждень 7,8 Семинар 4	Діяльність адміністраторів у Центрі надання адміністративних послуг.	Опитування (тестування).	5
		SWOT-аналіз кадрової політики ЦНАП.	5
Змістовий модуль 3. Культурний простір адміністративного обслуговування			
Тиждень 9,10 Лекція 5	Культура управління в сфері надання адміністративних послуг.		
Тиждень 9,10 Семинар 5	Закордонний та український досвід надання адміністративних послуг.	Опитування (тестування).	5
		Порівняльний аналіз.	5
Змістовий модуль 4. Моделювання системи адміністративного обслуговування			
Тиждень 11 Лекція 6	Ментальні карти в публічному управлінні.		
Тиждень 11 Самостійна робота	Модель ідеального ЦНАП.	Опитування (тестування).	5
		Ментальна карта.	5
	Підсумковий контроль (теоретичний і практичний)	Тестування за змістовими модулями. Підсумковий контроль на платформі Moodle.	20



		Фінальний проект: конспект доповіді «Накопичення людського капіталу ЦНАП».	20
--	--	--	----

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

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: кращі 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.*

ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА

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. Гаркуца, 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 ДЖЕРЕЛА В ІНТЕРНЕТІ

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 самост. вивч. дисц. Київ. : КНЕУ, 2004. 87 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Omelyanchik/0010406.pdf>. (дата звернення 03.09.2022).



РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на заглиблення в актуальні методи дослідження в соціальній роботі, а також висвітлення варіантів їх практичного застосування в організації соціального обслуговування. Будь ласка, беріть участь у обговоренні! Вміння висловлювати свою думку максимально важливо для участі в партнерських відносинах в суспільстві.

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.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2023-2024 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 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/ya6yk4ad>. 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: **Борисов Костянтин Борисович**
Електронна адреса: uv@znu.edu.ua Гаряча лінія: Тел. [\(061\) 228-75-50](tel:0612287550)



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.

ЕЛЕКТРОННЕ 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.

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>