**Управління якістю адміністративних послуг**

**Викладач:** кандидат політичних наук, доцент, Венгер Ольга Миколаївна

**Кафедра:** Управління та адміністрування ІННІ ЗНУ, корпус 11, ауд. л326

**E-mail:** vengerolya14@gmail.com

**Телефон:** 095-50-38-091

**Інші засоби зв’язку:** Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), а також Viber, Skype, Facebook, Messenger, Telegram – за вибором викладача

|  |  |
| --- | --- |
| **Освітня програма, рівень вищої освіти** | Публічне управління та адміністрування (281)магістр |
| **Статус дисципліни** | Вибіркова |
| **Кредити ECTS** | 3 | **Навч. рік** | 2023-2024 | **Рік навчання** | **1** | **Тижні** | 14 |
| **Кількість годин** | 90 | **Кількість змістових модулів[[1]](#footnote-1)** | 4 | **Лекційні заняття –12****Практичні заняття –**22**Самостійна робота –** 56 |
| **Вид контролю** | залік |  |
| **Посилання на курс в Moodle** | https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=16263 |
| **Консультації:**  | Середа 13.35-14.55індивідуальні – за домовленістю, або електронною поштою (у випадку вимушеної дистанційної форми спілкування) |

**ОПИС КУРСУ**

**Метою** вивчення дисципліни «Управління якістю адміністративних послуг» полягає у формуванні серед здобувачів вищої освіти комплексного знання щодо предмету курсу, яке відповідає сучасним тенденціям розвитку публічного адміністрування.

Перетворення сьогодення вимагають розбудови сервісної демократичної держави, що має базуватися на наданні громадянам дійсно ефективних послуг, і пріоритетним фактором має бути якість. Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб’єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Водночас питання якісного надання адміністративних послуг усе ще не знайшло свого належного теоретичного та практичного висвітлення. Крім того, останнім часом потребує вдосконалення як правове забезпечення стандартів адміністративних послуг, так і законодавче закріплення ключових вимог до якості таких послуг.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю адміністративних послуг» є такі: засвоїти основні знання про сутність, сучасні концепції види адміністративних послуг, ознайомитися з правовим регулюванням надання адміністративних послуг в Україні; проаналізувати основні процедури надання адміністративних послуг; визначити критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг, набути вмінь застосовувати інструменти оцінювання якості надання адміністративних послуг; виробити навички використання системи електронних адміністративних послуг..

Вивчення дисципліни включає лекційні (аудиторні) та практичні заняття, що забезпечує закріплення теоретичних знань, сприяє засвоєнню практичних навичок використання сучасних тенденцій в спілкуванні.

**ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

**У разі успішного завершення курсу студент зможе:**

* вирішувати задачі, надані до теми практичних занять, виконувати завдання із самостійної роботи;
* усвідомлювати сервісне призначення держави, її органів та органів місцевого самоврядування, що спрямоване на служіння інтересам людини і громадянина;
* оцінювати та аналізувати конкретні правові ситуації та приймати обґрунтовані рішення;
* демонструвати спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для абстрактного мислення та впровадження інноваційної практики.

**ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ**

1. Презентаційні лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle:

**КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ**

**Поточні контрольні заходи (max. 60):**

**Обов’язкові види роботи:**

Для кожного із змістових модулів №1-4 (далі - ЗМ №1-4) передбачено два види контрольних заходів, які діагностують:

* рівень засвоєння теоретичних знань у формі **тестування або опитування**;
* рівень сформованості практичних вмінь і навичок у формі **практичної роботи** з обговорення проблемних питань з тематики змістового модуля.

За кожний вид поточного контролю студент отримує бальні оцінки, які підсумовуються в межах змістового модулю і виступатимуть надалі складовою загальної бальної оцінки за всі змістові модулі дисципліни. Одержання студентом мінімальної бальної оцінки за кожний з чотирьох змістових модулів є обов’язковою умовою його допуску до іспиту з дисципліни. Кількість балів за кожний підсумковий контроль у межах окремих змістових модулів представлено у розгорнутому вигляді нижче у таблиці. Сума балів за чотири зарахованих студентові змістових модулів складає: мінімум - 40 балів, максимум - 60 балів.

**Тестування** проводиться на початку першого лекційного або практичного заняття після завершення вивчення теоретичного матеріалу з відповідного змістового модуля №1-4 (терміни проведення зазначено нижче у таблиці у розділі «Тестові випробування»). Тест вважається пройденим успішно і зараховується студентові, якщо він вірно відповідає не менше ніж на 50% тестових завдань. Кожний пройдений тест оцінюється в **3-5 балів** залежно від результату його проходження студентом.

**Практичне заняття** проводиться у вигляді доповідей та дискусійного обговорення питань з тематики змістових модулів 1-4. Студенти готують доповіді в межах кожного практичного заняття, тематику і зміст яких узгоджено з темами лекцій, у відповідні аудиторні часи та за рахунок часу, відведеного на самостійну роботу. Завдання практичного заняття оформлюється у вигляді презентації, з подальшим обговоренням на практичному занятті. Бальна оцінка залежить від повноти та змістовності доповіді, враховує системність і креативність відповідей на запитання - до **10 балів**

**Додаткові види роботи (бальна система стимулювання активності студентів)** - це система додаткових балів, яку введено з метою заохочування студентів до планомірної, систематичної роботи з опанування теоретичним матеріалом і поглибленого оволодіння ними практичними навичками, які передбачено цим курсом, а також з метою стимулювання їх до творчого підходу та креативного мислення під час розв’язанні практичних завдань практикуму. Отримані додаткові бали додаються понад тих 40-60 балів, які студент може отримати, виконавши всі обов`язкові види робіт, - ці додаткові бали можуть стати вирішальними для отримання більш високої оцінки за весь курс! Тому, НАПОЛЕГЛИВО РЕКОМЕНДУЄМО студентові скористатися цією нагодою СУТТЄВО підвищити свій загальний бал (**максимально до 20 балів**), отриманий після виконання всіх обов`язкових видів контрольних заходів!

Види робіт, за які передбачено додаткові бали (бали виставляються викладачем по закінченню аудиторного циклу викладання):

* **Оформлення в конспекті лекцій** теоретичного матеріалу, винесеного на самостійне вивчення, у встановлені терміни, а також систематичне та охайне ведення конспекту лекцій - **до 10 балів** за всі завдання (теми);
* **Активна участь** студентів у розв‘язуванні завдань та обговоренні теоретичного матеріалу під час практичних та лекційних занять (експрес-опитування на лекції, захист індивідуального завдання на першому тижні після видачі завдання, участь у обговоренні лекційного матеріалу та проблемних ситуацій тощо) - **до 10 балів** за всі «активності».

**Підсумкові контрольні заходи (max.40):**

**Теоретичний підсумковий контроль**

Теоретичне завдання (max 10 балів) у форматі комплексного тесту, до якого включено 10 питань з усіх змістових модулів. Тест передбачає відповідь на теоретичні питання. Перелік питань, що виносяться на іспит, див. на сторінці курсу у Moodle.

**Підсумкове практичне завдання передбачає виконання індивідуального письмового завдання** (один раз на семестр – наприкінці четвертого змістового модуля). Виконання індивідуального завдання дозволяє студенту всебічно й більш поглиблено засвоїти курс, придбати навички роботи з навчальною літературою та нормативно-законодавчими документами, правильно аргументувати й грамотно викладати вивчений матеріал.

Індивідуальне письмове завдання виконується у вигляді реферату і включає в себе перелік питань та практичних завдань згідно з планом практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання» та передбачає теоретичну й практичну частини. У теоретичній частині студент повинен дати відповіді на одне запитання. Відповіді повинні бути конкретними і одночасно охоплювати сутність поставлених запитань. Обсяг до 6 сторінок А4. Times New Roman, 14 pt, 1,5 інтервал.(max. 15 балів).

До практичної частини належить аналіз та обґрунтування бачення студента можливих шляхів вирішення проблемних питань.(max. 15 балів)

**Критерії оцінювання :**

1. завдання виконано у повному обсязі, без стилістичних, орфографічних і граматичних помилок, використана професійна лексика, словниковий запас різноманітний і релевантний, презентація відповідає змісту проєкту, логічно ілюструє його – 20-15 балів;
2. завдання виконано частково, з лексичними, орфографічними і граматичними помилками, презентація не відображає зміст проєкту в повному обсязі, частково ілюструє його – 14-8 балів;
3. завдання виконано з великою кількістю помилок, словниковий запас одноманітний, презентація або не відповідає змісту проєкту, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| За шкалоюECTS | 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)  | 3 (задовільно) |
| E | 60 – 69 (достатньо) |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Контрольний захід** | **Термін виконання** | **Бальна оцінка за рівнями складності** |
| **І рівень** | **ІІ рівень** | **max за ЗМ** |
| **Поточний контроль (max 60%)** |
| Змістовий модуль 1 | Теоретичне опитування 1 | **Тиждень 2** | 3 | 4-5 | **15** |
| Практичне заняття 1,2 | 6 | 7-10 |
| Змістовий модуль 2 | Тестове випробування 1 | **Тиждень 4** | 3 | 4-5 | **15** |
| Практичне заняття 2 | 6 | 7-10 |
| Змістовий модуль 3 | Тестове випробування 2 | **Тиждень 9** | 3 | 4-5 | **15** |
| Практичне заняття 3 | 6 | 7-10 |
| Змістовий модуль 4 | Теоретичне опитування 2 | **Тиждень 12** | 3 | 4-5 | **15** |
| Практичне заняття 4 | 6 | 7-10 |
| **Підсумковий контроль (max 40%)** |
| Підсумкове теоретичне завдання №1 | залік |  |  | **10** |
| Підсумкове практичне завдання №2-3 |  залік |  |  | **по 15 (30)** |
| **Разом:** | **100 балів** |

 **Рекомендована література**

**Основна**:

Конституція України : прийнята на V сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. URL: www.rada.gov.ua

2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

3. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

4. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 9.04.1999 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

5. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

6. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

7. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

8. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3.01.2013 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

9. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

10. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

11. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

12. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. URL: www.rada.gov.ua

**Додаткова**:

13. Адміністративне право України: навч. посіб. / С.В. Ківалов, Л.Р. БілаТіунова, К.В. Бондаренко, О.В. Тодощак. 8-е вид. доп. і перер. Одеса : Фенікс, 2015. 354 с.

14. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / Галунько В., Діхтієвський П., Кузьменко О., Стеценко С. та ін. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 446 с.

15. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в україні. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 5. С. 196-199.

16. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практичний посібник. Київ, 2017. 39 с.

17. Буханевич О.М. Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2015. № 5. С. 126-131.

18. Васильєва О. І. Діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг як об’єкт контролю. *Науковий вісник Академії муніципального управління.* Серія «Управління». 2014. Вип. 1 С. 19–28.

19. Власенко Д. О. Контроль та нагляд за додержанням законодавства з надання адміністративних послуг суб’єктами публічної адміністрації. *Київський часопис права.* 2015. № 2. С. 109–114.

20 Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.

21. Tamara Latkovska, Liubov Bila-Tiunova (2019) Political and economic governance: a comparative analysis of eastern European countries and Ukraine,Baltic journal of economic studies, 5 (3), pp. 91-98.

22. Olha Koicheva, Bilokur Yevheniia, Nehara Rodion (2019) State and prospects of development of welfare economics in Ukraine, Journal of Environmental Treatment Techniques, 7 (3), 370-376.

**Інформаційні ресурси:**

* + - 1. Громадянське суспільство і влада. Урядовий веб-сайт. – <http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/news/article>
			2. Законодавство України. – http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=a
			3. Національне агентство України з питань державної служби. – http://www.nads.gov.ua
			4. Національний інститут стратегічних досліджень. – <http://www.niss.gov.ua>
			5. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – http://www.kmu.gov.ua
			6. Центр політико-правових реформ. – http://www.pravo.org.ua
			7. Human Development Reports. – <http://hdr.undp.org/en/>
			8. Freedom House. – http://www.freedomhouse.org
			9. Open government partnership. – http://www.opengovpartnership.org

**РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ**

**Відвідування занять. Регуляція пропусків.** Інтерактивний характер викладання дисципліни «Управління якістю адміністративних послуг» передбачає обов’язкове відвідування занять, на яких відпрацьовуються практичні завдання.. Студенти, які з поважних причин були відсутні на цих заняттях згідно встановленому графіку (за розкладом), обов’язково виконують ці завдання (практичні роботи), які розміщені на платформі Moodle СЕЗН ЗНУ.

**Політика академічної доброчесності.** Кожний студент зобов’язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це плагіат. До студентів, у роботах (домашні контрольні роботи, письмові самостійні завдання тощо) яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки, можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. Кодекс академічної доброчесності ЗНУ).

**Використання комп’ютерів/телефонів на занятті.** Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем). Під час виконання заходів контролю (модульних тестів, іспиту) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано.

**Комунікація.** Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle СЕЗН ЗНУ. Важливі повідомлення загального характеру регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Окрім цього, робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Електронна пошта має бути підписана справжнім ім’ям і прізвищем. Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень - надсилайте свій запит (у листі обов’язково вкажіть ваше прізвище та ім’я, курс та шифр академічної групи) на електронну адресу vengerolya14@gmail.com Відповіді на «штатні» запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. У разі, якщо ваше питання потребує термінового розгляду, позначте у «Темі» електронного листа «Важливо».

**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 вмінь (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

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>

1. **1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита EСTS)** [↑](#footnote-ref-1)