



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
«ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ»

| | |
|--|--|
| Статус дисципліни | обов'язкова |
| Код та назва спеціальності та спеціалізації (за наявності) | 281 Публічне управління та адміністрування |
| Назва освітньої програми | Публічне управління та адміністрування |
| Освітній ступінь | другий (магістерський) |
| Обсяг дисципліни (кредитів ЄКТС) | 4 кредити ЄКТС /120годин |
| Терміни вивчення дисципліни | 2 семестр |
| Назва кафедри, яка викладає дисципліну, аббревіатурне позначення | Кафедра «Економіка та менеджмент» |
| Мова викладання | українська |

Лектор

доктор наук з державного управління, професор;
СЕРЬОГІН Сергій Михайлович

S.m.sergserogin@ust.edu.ua

доктор наук з державного управління, професор;
СЕРЬОГІНА Тетяна Володимирівна

t.v.sergserogina@ust.edu.ua

https://diit.edu.ua/faculty/emt/kafedra/etmt/sostav/personal_page/679

<https://lider.ust.edu.ua/course/view.php?id=2417>

м. Дніпро, Лазаряна, 2, 4 поверх, ауд.4206.

| | |
|---------------------------------------|--|
| Передумови вивчення дисципліни | Предметом навчальної дисципліни є публічні послуги, що надаються фізичним та юридичним особам органами публічної влади. Передумовами вивчення дисципліни є: базові знання з теорії публічного управління та адміністрування, теорії комунікацій, а також опанування наступних навчальних дисциплін освітньо-професійної програми: <ul style="list-style-type: none"> • Технології електронного урядування та е-демократія. • Публічна комунікація та ділова мова. • Правові основи публічного управління. • Публічна служба. • Іноземна мова в професійній діяльності. Вивчення дисципліни «Публічні послуги» ґрунтується на результатах вивчення та взаємного наповнення дисциплін: <ul style="list-style-type: none"> • Управління проектами в публічній сфері. • Організація діяльності органів публічної влади. • Стратегічне управління в діяльності органів публічної влади. |
| Мета навчальної | Метою навчальної дисципліни є вивчення механізмів, технологій, форм і методів надання публічних послуг органами влади та шляхів удосконалення |

| | |
|---|---|
| дисципліни Очікувані результати навчання | <p>системи надання публічних послуг в Україні.</p> <p>а. Оволодіння дисципліною передбачає набуття здобувачами освіти таких компетентностей, що зазначені освітньо-професійною програмою, зокрема:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо в системі надання публічних послуг (ЗК02); 2. Здатність розробляти та управляти проектами в публічній сфері (ЗК03); 3. Здатність приймати обґрунтовані рішення на основі аналізу діючих правових норм із використанням сучасних комунікаційних технологій (ЗК05); 4. Здатність генерувати нові ідеї (креативність) (ЗК07); 5. Здатність до комунікації, суспільної взаємодії, співробітництва з представниками різних соціальних і професійних груп (ЗК11); 6. Здатність розробляти та організовувати діяльність органів публічного управління на сучасних засадах електронного урядування. (СК02); 7. Здатність організовувати 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 (СК03); 8. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними (СК05); 9. Здатність самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування (СК07); 10. Здатність розробляти і впроваджувати інноваційні проекти на різних рівнях публічного управління та адміністрування (СК12). <p>б. Програмні результати навчання, що забезпечуються</p> <p>Відповідно до освітньої програми дисципліна спільно з іншими освітніми компонентами має забезпечити досягнення таких програмних результатів навчання:</p> <p>РН05. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.</p> <p>РН06. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсам, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських та загальноорганізаційних структур.</p> <p>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, прихильності безпеці;</p> <p>РН13. Ініціювати, розробляти та організовувати впровадження інноваційних проектів на різних рівнях публічного управління та адміністрування;</p> <p>РН14. Розробляти та реалізовувати заходи щодо адаптації та впровадження кращих вітчизняних та зарубіжних практик діяльності органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.</p> |
|---|---|

Основні теми:

| |
|--|
| МОДУЛЬ 1. ПОСЛУГИ ЯК ФУНКЦІЯ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ. |
| Тема 1. Поняття, сутність і класифікація публічних послуг. |
| Тема 2. Система управління якістю в органах публічної влади як засіб забезпечення сервісних функцій влади. |
| Тема 3. Нормативно-правова база надання публічних послуг в Україні. |
| Тема 4. Зарубіжний довід надання публічних послуг. |
| МОДУЛЬ 2. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ. |
| Тема 5. Стандарти надання публічних послуг. |
| Тема 6. Методики, процеси та процедури надання публічних послуг. |
| Тема 7. Центри надання публічних послуг. |
| Тема 8. Моніторинг і оцінка якості публічних послуг. |

Всього – 120 год;
лекції – 32 год;
практичні заняття – 16 год;
самостійна робота – 72 год.

Екзамен

| Шкала ЕКТС | Оцінка результатів навчання |
|------------|---|
| A | Здобувач освіти у повній мірі знає та розуміє сутності публічних послуг, принципи та передумови формування сучасних систем надання цих послуг, демонструє здатність працювати в команді, діяти соціально відповідально та свідомо під час використання сучасних технологій надання публічних послуг, приймає обґрунтовані рішення на основі аналізу ділових правових норм із використанням сучасних комунікаційних та інформаційних технологій, здатний генерувати нові ідеї та самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозицій, доповіді, надавати експертну оцінку якості надання публічних послуг. |
| B | Здобувач освіти у повній мірі знає та розуміє сутності публічних послуг, принципи та передумови формування сучасних систем надання цих послуг, демонструє здатність працювати в команді, діяти соціально відповідально та свідомо під час використання сучасних технологій надання публічних послуг, приймає обґрунтовані рішення на основі аналізу ділових правових норм із використанням сучасних комунікаційних та інформаційних технологій, здатний генерувати нові ідеї та самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозицій, доповіді, але не в повному обсязі володіє нормативно-правовою базою з питань функціонування системи надання публічних послуг. |
| C | Здобувач освіти у повній мірі знає та розуміє сутності публічних послуг, принципи та передумови формування сучасних систем надання цих послуг, демонструє здатність працювати в команді, діяти соціально відповідально та свідомо під час використання сучасних технологій надання публічних послуг, приймає обґрунтовані рішення на основі аналізу ділових правових норм із використанням сучасних комунікаційних та інформаційних технологій, здатний генерувати нові ідеї та самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозицій, доповіді, але не в повному обсязі володіє нормативно-правовою базою з теми та основами системи управління якістю послуг. |
| D | Здобувач освіти знає та розуміє сутності публічних послуг, принципи систем надання цих послуг, демонструє здатність працювати в команді, діяти соціально відповідально та свідомо під час використання сучасних технологій надання публічних послуг, приймає обґрунтовані рішення на основі аналізу ділових правових норм із використанням сучасних комунікаційних та інформаційних технологій, здатний генерувати нові ідеї, але не в змозі самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичних довідок, пропозицій, доповіді та не в повному обсязі володіє нормативно-правовою базою з теми та основами системи управління якістю послуг. |
| E | Здобувач освіти знає основні принципи форми, методе та засоби надання публічних послуг але не володіє практичними навичками впровадження кращих практик системи надання послуг. |
| FX | Здобувач освіти знає основні принципи та розуміє сутності системи надання публічних послуг при цьому не зміг самостійно приймати обґрунтовані рішення із використанням сучасних комп'ютерних технологій. |
| F | Здобувач освіти не знає сутності публічних послуг, не здатний самостійно готувати проекти ділових документів з використанням кращого досвіду. |

Досягнення вищих оцінок за шкалою ЄКТС базується на досягнутих нижчих.

Види діагностування результатів навчання

| Вид контролю | Бал |
|--------------|-----|
| ПК1 | 20 |
| ПК2 | 25 |
| МК1 | 25 |
| МК2 | 30 |

Співставлення шкал оцінювання

| Диференційований залік/Екзамен | | | |
|--------------------------------|-------------|--------------------------------|---|
| Бал | Оцінка ECTS | Оцінка за чотирибальною шкалою | |
| 90 - 100 | A | Відмінно | відмінно |
| 82 - 89 | B | Добре | дуже добре |
| 75 - 81 | C | | добре |
| 67 - 74 | D | Задовільно | задовільно |
| 60 - 66 | E | | достатньо |
| 35 - 59 | Fx | Незадовільно | незадовільно з повторним складанням контрольного заходу |
| 1-34 | F | | незадовільно з повторним вивченням дисципліни |

| | |
|---|---|
| Політика викладання | <p>Засвоєння матеріалу з дисципліни відбувається під час аудиторних занять (лекцій та практичних) та самостійної роботи із супроводом у корпоративному навчальному середовищі classroom.google.com:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекції з використанням технічних та інших засобів навчання (вступна, тематичні проблемно-орієнтовані, інтерактивні); – практичні заняття з використанням технічних та інших засобів навчання (робота в малих групах (командна робота), дискусії, ситуаційні вправи, візуалізація, peer-assessment); – самостійна робота, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних та програмно-прикладних засобів навчання (робота із друкованими та електронними інформаційними ресурсами, виконання індивідуальних завдань, тестування у режимі самооцінювання). |
| Засоби навчання | Комп'ютерне та мультимедійне обладнання |
| Навчально-методичне забезпечення | <p><u>Основна література:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимощук. — К.: Факт, 2003. — 496 с. 2. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / А. О. Чемерис, М.Д.Лесечко, А.В.Ліпенцев, А.О.Каляєв; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України.— Л., 2004.— 148 с.— Бібліогр.: с. 146—148. 3. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. - 2003. - No 29. - С. 52. 4. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. - К.: |

Факт, 2005. - 88 с.

5. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ М-ваекономіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. - Б. м., 2007. Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272 22.
6. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади// Постанова КМУ від 11.05.2006 р. № 61
7. Серьогіна Т.В. Удосконалення системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади: монографія/ Т.В.Серьогіна- Дніпро: ГРАНІ, 2020. -288 с.

Додаткова:

1. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квіт. 2007 р. № 178-р // Офіц. вісн. України. - 2007. - № 28. - С. 69.
2. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 // Офіц. вісн. України. - 2006. - № 20. - С. 19.
4. ~~Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ М-ваекономіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. - Б. м., 2007. Методика підготовки інформації про державні послуги // http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272 22.~~
5. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. - К.: Вид-во Укр.-фін. ін-ту менеджменту і бізнесу, 1998. - 150 с.
6. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Знання, КОО, 2003. – 75 с.
7. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні // Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-93