

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»**

**Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Кафедра публічного управління, адміністрування та права**



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор із науково-педагогічної

Богдан КОРОБКО

2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація надання публічних послуг»

(назва навчальної дисципліни)

Підготовки

Бакалавра

(назва ступеня вищої освіти)

Освітньої програми

Публічне управління та адміністрування

(назва освітньої програми)

Спеціальності

281 «Публічне управління та адміністрування»

(код і назва спеціальності)

**Полтава
2025 рік**

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Складена відповідно до освітньо-професійної програми бакалавра «Публічне управління та адміністрування» 2023 року.

Розробник: Мирошніченко А.І., к.держ.упр., доцент кафедри публічного управління, адміністрування та права

Погоджено

Гарант освітньої програми



Аліна МИРОШНИЧЕНКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри публічного управління, адміністрування та права

Протокол від «28» серпня 2025 року № 1

Завідувач кафедри публічного управління, адміністрування та права



Інна КУЛЬЧІЙ

«28» серпня 2025 року

Схвалено навчально-методичною комісією навчально-наукового інституту фінансів, економіки, управління та права

Протокол від «29» серпня 2025 року № 1

Голова навчально-методичної комісії



Євгенія КАРПЕНКО

«29» серпня 2025 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
		форма здобуття освіти денна
Кількість кредитів – 6	Галузь знань <u>28 «Публічне управління та адміністрування»</u>	Обов'язкова
Загальна кількість годин – 180		
Модулів – 1	Спеціальність <u>281 «Публічне управління та адміністрування»</u>	Рік підготовки: 3-й
Змістових модулів – 3		Семестр 6-й
		Лекції 36 год.
Індивідуальне завдання – не передбачено	Ступінь вищої освіти <u>бакалавр</u>	Практичні 36 год.
		Лабораторні -
		Самостійна робота 108 год.
		Індивідуальна робота: -
		Вид контролю: екзамен

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми здобуття освіти – 72/108

2. Мета навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» полягає у формування у студентів теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування; вивчення практики організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах; ознайомлення із передовим вітчизняним досвідом в сфері надання адміністративних послуг; освоєння механізмів організації надання адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи; формування навиків практичного мислення та роботи в умовах підвищених вимог до якості адміністративних послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів компетентностей, визначених освітньою програмою, зокрема:

~ ІК Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

~ ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

~ ЗК 6. Здатність працювати в команді.

~ ЗК 7. Здатність планувати та управляти часом

~ ЗК 8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

~ СК 1. Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

~ СК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

~ СК 3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

~ СК 4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

3. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовами для вивчення дисципліни є навчальні дисципліни, які мають бути вивчені здобувачами раніше, зокрема: Економічна теорія.

4. Очікувані результати навчання з дисципліни

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Стратегічне та актикризове управління» студент має знати:

~ РН 5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

~ РН 6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

~ РН 12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

~ РН 14 Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.

~ РН 15. Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

~ РН 16 Використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень у професійній діяльності.

5. Критерії оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом вивчення навчальної дисципліни.

Мінімальний поріг рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати в мінімальну позитивну оцінку числової (рейтингової) шкали.

Сума балів	Значення ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	Критерій оцінювання	Рівень компетентності
90 – 100	А	Відмінно	Здобувач демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в обсязі, що відповідає робочій програмі дисципліни, правильно й обґрунтовано приймає необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях. Власні пропозиції Здобувача в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін.	Високий , що повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни.
82 – 89	В	Добре	Здобувач демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною.	Достатній , що забезпечує Здобувачу самостійне вирішення основних практичних задач.
74 - 81	С	Добре	Здобувач загалом добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідають робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та використовує для рішення характерних/типових практичних завдань на професійному рівні. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають ускладнення.	Достатній , конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни.
64 - 73	D	Задовільно	Здобувач засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений робочою програмою дисципліни, та розуміє постанову стандартних практичних завдань, має пропозиції щодо напрямку їх вирішень. Розуміє основні положення, що є визначальними в курсі, може вирішувати подібні завдання тим, що розглядалися з викладачем, але допускає значну кількість неточностей і грубих помилок, які може усувати за допомогою викладача.	Середній , що забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни.
60 – 63	Е	Достатньо	Здобувач засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений	Середній , що є мінімально

			робочою програмою дисципліни, та розуміє постанову стандартних практичних завдань, має пропозиції щодо напрямку їх вирішень. володіє основними положеннями на рівні, який визначається як мінімально допустимий. Правила вирішення практичних завдань з використанням основних теоретичних положень пояснюються з труднощами. Виконання практичних завдань значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.	допустимим у всіх складових навчальної дисципліни.
35 - 59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання екзамену/ заліку	Здобувач може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму навчальної дисципліни здобувач виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних і лабораторних робіт в більшості є невірними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у здобувача відсутні.	Низький , не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни.
0 – 34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Здобувач повністю не виконав вимог робочої програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Здобувач не допущений до здачі екзамену/заліку.	Незадовільний , здобувач не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни.

6. Засоби діагностики результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання можуть бути:

- 1) поточний контроль.
 - усне опитування;
 - виконання практичних робіт;
 - тестування;
- 2) модульний контроль:
 - тестування;
- 3) підсумковий контроль:
 - екзамен.

7. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Надання публічних послуг органами державної влади

Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави

Сервісна концепція державного управління: влада як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання публічних послуг, держава як замовник і споживач. Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг. Об'єктивна необхідність, мета, завдання та значення публічних послуг для розбудови «сервісної» держави. Підходи до класифікації публічних послуг. Суб'єктний підхід: послуги для громадян, підприємців, юридичних осіб та інформаційні послуги. Класифікація через призму необхідності: необхідні, обов'язкові та реальні послуги. Класифікація з урахуванням цифровізації (онлайн та офлайн) та інклюзивності для вразливих груп (ВПО, люди з інвалідністю).

Практичне заняття № 1.

Практичне заняття № 2.

Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг

Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики. Інституційне забезпечення. Правове регулювання, недоліки законодавства. Принципи: верховенство права, стабільність, рівність, відкритість, оперативність, доступність, захист даних, мінімізація документів, неупередженість, зручність. Вплив воєнного стану та післявоєнної відбудови на політику.

Практичне заняття № 3.

Тема 3. Електронні адміністративні послуги

Загальні вимоги до електронних послуг. Алгоритм через Єдиний державний портал (Дія). Стадії розвитку онлайн-послуг за моделлю ООН та в Україні. Першочергові заходи для розвитку: інтеграція ШІ, блокчейн, GovTech-стартапи. Кібербезпека та захист даних у цифрових послугах.

Практичне заняття № 4.

Практичне заняття № 5.

Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг

Підходи: сервісний, клієнтоорієнтований, репутаційний. Критерії: результативність, своєчасність, доступність, зручність, простота, відкритість. Стандартизація якості. Завдання стандартизації. Система вимог, норми обслуговування. Принципи взаємодії з замовниками. Персональні вимоги до надавача: професіоналізм, комунікація, дисципліна, чесність. Стандарти з урахуванням інклюзивності та сталості.

Практичне заняття № 6.

Тема 5. Якість публічних послуг та критерії її оцінки

Необхідність оцінки якості (внутрішня та зовнішня). Критерії: доступність, результативність, зручність, простота, професійність, строковість, оперативність, відкритість, повага, мінімальна вартість. Детальний аналіз доступності (інформація, розташування) та зручності (способи звернення, оплата). Оцінка з використанням даних та ШІ для зворотного зв'язку.

Практичне заняття № 7.

Змістовий модуль 2. Центри надання адміністративних послуг

Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню

Компетенція ЦНАП. Перелік послуг. Рекомендації щодо формування переліку. Заборона «паралельного прийому». Положення та регламент ЦНАП. Роль ЦНАП у цифровізації та післявоєнній відбудові.

Практичне заняття № 8.

Тема 7. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг

Інформація про адміністративні послуги, інформаційна картка адміністративної послуги, технологічна картка адміністративної послуги, стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості. Вимоги до електронних послуг у ЦНАП.

Практичне заняття № 9.

Тема 8. Зовнішні аспекти організації ЦНАП

Місце розташування, Вимоги до приміщення, режим роботи, упорядкування черги, вимоги до зони очікування в способи звернення за адміністративними послугами, в тому числі доступ споживачів до формулярів, надання послуг господарського характеру (супутніх). Інклюзивність для людей з інвалідністю та ВПО.

Практичне заняття № 10.

Тема 9. Особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг

Інформаційні стенди, Консультативна допомога (у тому числі телефонна довідка), Веб-сторінка ЦНАП, Доступ до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями. Інтеграція з Дія та мобільними додатками.

Практичне заняття № 11.

Тема 10. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП

Спрощення процедури надання адміністративних послуг, документообіг, програмне забезпечення, контроль завантаженості працівників універсаму послуг, контроль за дотриманням строків проходження справи, електронні бази даних в універсамі послуг. Використання ШІ для оптимізації документообігу.

Практичне заняття № 12.

Тема 11. Кадрове забезпечення ЦНАП

Персонал ЦНАП. Керівник ЦНАП. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. Розрахунок кількості працівників/робочих місць. Вимоги щодо кваліфікації персоналу. Виклики браку спеціалістів та навчання з цифрових навичок.

Практичне заняття № 13.

Практичне заняття № 14.

Змістовий модуль 3. Моніторинг та контроль надання публічних послуг

Тема 12. Моніторинг якості надання публічних послуг

Поняття моніторингу якості надання публічних послуг. Вимоги до формування системи контролю за якістю обслуговування. Методики оцінювання результативності роботи працівників, що надають публічні послуги. Моніторинг з використанням big data та ШІ для аналізу задоволеності.

Практичне заняття № 15.

Тема 13. Контроль у сфері надання адміністративних послуг

Сутність контролю. Об'єкти, суб'єкти. Внутрішній, зовнішній, громадський контроль. Форми, специфіка на рівнях. Результати залучення громадськості. Контроль у післявоєнних умовах та права людини.

Практичне заняття № 16.

Тема 14. Зарубіжний досвід надання публічних послуг

Концепція «сервісної держави» в діяльності державних і самоврядних органів управління в країнах світу. «Універсами послуг» в Німеччині. Система «універсамів послуг» в Нідерландах. Формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню в Польщі. «Хартія якості державних послуг» Португалії. Напрямки діяльності

федеральних державних органів США з надання адмінпублічних істративних послуг за функціональними ознаками

Практичне заняття № 17.

Практичне заняття № 18.

8. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 1. Надання публічних послуг органами державної влади						
Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	20	4	4	-	-	12
Тема 2 Державна політика у сфері надання публічних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 3. Електронні адміністративні послуги	20	4	4	-	-	12
Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 5. Якість публічних послуг та критерії її оцінки	10	2	2	-	-	6
Разом за змістовим модулем 1	70	14	14	-	-	42
Змістовий модуль 2. Центри надання адміністративних послуг						
Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населення	10	2	2	-	-	6
Тема 7. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 8 Зовнішні аспекти організації ЦНАП	10	2	2	-	-	6
Тема 9. Особливості функціонування Центрив надання адміністративних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 10. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП	10	2	2	-	-	6
Тема 11. Кадрове забезпечення ЦНАП	20	4	4	-	-	12
Разом за змістовим модулем 2	70	14	14	-	-	42
Змістовий модуль 3. Моніторинг та контроль надання публічних послуг						
Тема 12. Моніторинг якості надання публічних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 13. Контроль у сфері надання адміністративних послуг	10	2	2	-	-	6
Тема 14. Зарубіжний досвід надання публічних послуг	20	4	4	-	-	12
Разом за змістовим модулем 3	40	8	8	-	-	24
Усього годин	180	36	36	-	-	108

9. Перелік питань для семінарських занять

№ з/п	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин
	Семінарські заняття не передбачені*	

10. Перелік питань для практичних занять

№ з/п	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин
1	<p>Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сервісна концепція державного управління. 2. Роль влади як «постачальника послуг». 3. Функціонування системи державного управління як організації з надання послуг. 4. Мета та завдання публічних послуг у розбудові «сервісної» держави. 5. Підходи до класифікації публічних послуг. 	2
2	<p>Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Суб'єктний підхід до класифікації (послуги для громадян, підприємців тощо). 2. Класифікація послуг через призму необхідності (необхідні, обов'язкові, реальні). 3. Вплив цифрової класифікації (онлайн vs офлайн) на послуги. 4. Забезпечення інклюзивності послуг для вразливих груп (ВПО, люди з інвалідністю). 5. Значення соціальної спрямованості публічних послуг. 	2
3	<p>Тема 2 Державна політика у сфері надання публічних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Історія розвитку системи публічних послуг в Україні. 2. Принципи державної політики у сфері публічних послуг. 3. Інституційне забезпечення процесів надання послуг. 4. Недоліки правового регулювання публічних послуг. 5. Вплив воєнного стану та післявоєнної відбудови на політику. 	2
4	<p>Тема 3. Електронні адміністративні послуги</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні вимоги до електронних адміністративних послуг. 2. Алгоритм отримання послуги через портал Дія. 3. Стадії розвитку онлайн-послуг за моделлю ООН. 4. Стадії розвитку електронних послуг в Україні. 5. Першочергові заходи для розвитку електронних послуг. 	2
5	<p>Тема 3. Електронні адміністративні послуги</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інтеграція ІІІ в електронні послуги. 2. Роль блокчейну в GovTech-стартапах. 3. Виклики кібербезпеки в цифрових послугах. 4. Забезпечення захисту даних у електронних послугах. 5. Приклади GovTech-стартапів в Україні. 	2
6	<p>Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підходи до стандартизації надання публічних послуг. 2. Критерії якості (результативність, доступність тощо). 3. Завдання стандартизації якості послуг. 4. Персональні вимоги до надавача послуг. 5. Вплив інклюзивності та сталості на стандарти. 	2
7	<p>Тема 5. Якість публічних послуг та критерії її оцінки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Необхідність оцінки якості публічних послуг. 2. Оцінка якості надання публічних послуг з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). 3. Критерії оцінки якості публічних послуг 	2

	<p>4. Доступність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.</p> <p>5. Зручність як критерій оцінки якості публічних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування.</p>	
8	<p>Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура інформаційної картки адміністративної послуги. 2. Структура технологічної картки адміністративної послуги. 3. Стандарти якості адміністративних послуг. 4. Вимоги до електронних послуг у ЦНАП. 5. Застосування власних вимог якості в послугах. 	2
9	<p>Тема 7. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Компетенція ЦНАП. 7. Формування переліку адміністративних послуг для ЦНАП. 8. Заборона «паралельного прийому». 9. Регламент роботи ЦНАП. 10. Роль ЦНАП у цифровізації та післявоєнній відбудові. 	2
10	<p>Тема 8. Зовнішні аспекти організації ЦНАП</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вимоги до місця розташування та приміщення ЦНАП. 2. Організація режиму роботи та упорядкування черги. 3. Вимоги до зони очікування. 4. Забезпечення інклюзивності для людей з інвалідністю та ВПО. 5. Супутні послуги в ЦНАП. 	2
11	<p>Тема 9. Особливості функціонування Центрив надання адміністративних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль інформаційних стендів у ЦНАП. 2. Надання консультативної допомоги (включаючи телефонну). 3. Вимоги до веб-сторінки ЦНАП. 4. Забезпечення доступу для осіб з обмеженими можливостями. 5. Інтеграція ЦНАП з Дія та мобільними додатками. 	2
12	<p>Тема 10. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Спрощення процедури надання адміністративних послуг, документообіг, 2. Програмне забезпечення, контроль завантаженості працівників ЦНАП послуг, 3. Контроль за дотриманням строків проходження справи, електронні бази даних в універсамі послуг. 4. Роль електронних баз даних. 5. Використання ШІ для оптимізації документообігу. 	2
13	<p>Тема 11. Кадрове забезпечення ЦНАП</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Персонал ЦНАП. 2. Керівник ЦНАП. 3. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. 4. Розрахунок кількості працівників/робочих місць. 5. Вимоги щодо кваліфікації персоналу. 	2
14	<p>Тема 11. Кадрове забезпечення ЦНАП</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виклики браку спеціалістів. 2. Проведення підвищення кваліфікації. 3. Цифрові навички для персоналу. 4. Вирішення проблем з дефіцитом кадрів. 5. Програми навчання для ЦНАП. 	2
15	<p>Тема 12. Моніторинг якості надання публічних послуг</p>	2

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виклики браку спеціалістів. 2. Проведення підвищення кваліфікації. 3. Цифрові навички для персоналу. 4. Вирішення проблем з дефіцитом кадрів. 5. Програми навчання для ЦНАП. 	
16	Тема 13. Контроль у сфері надання адміністративних послуг <ol style="list-style-type: none"> 1. Виклики браку спеціалістів. 2. Проведення підвищення кваліфікації. 3. Цифрові навички для персоналу. 4. Вирішення проблем з дефіцитом кадрів. 5. Програми навчання для ЦНАП. 	2
17	Тема 14. Зарубіжний досвід надання публічних послуг <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепція «сервісної держави» в діяльності державних і самоврядних органів управління в країнах світу. 2. «Універсами послуг» в Німеччині. Система «універсамів послуг» в Нідерландах. 3. Формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню в Польщі. 	2
18	Тема 14. Зарубіжний досвід надання публічних послуг <ol style="list-style-type: none"> 1. «Хартія якості державних послуг» Португалії. 2. Напрямки діяльності федеральних державних органів США з надання публічних послуг за функціональними ознаками 	2
	Усього	36

11. Перелік питань для лабораторних занять

№ з/п	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин
	Лабораторні заняття не передбачені*	

12. Самостійна робота

Метою самостійної роботи здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» є формування у студентів здатності самостійно аналізувати сучасні виклики організації надання публічних послуг в умовах антикризового управління та повоєнного відновлення, оцінювати ефективність стратегічних рішень щодо цифровізації, стандартизації та оптимізації послуг (включаючи електронні адміністративні послуги та роботу ЦНАП) в умовах воєнного стану та постконфліктної реконструкції, працювати з чинним законодавством України (зокрема, щодо надання адміністративних послуг, воєнного стану, надзвичайного стану, повоєнного відновлення, децентралізації, цифровізації та інтеграції з платформами на кшталт Дія), міжнародно-правовими актами та стандартами (Конвенція ООН проти корупції, стандарти ОЕСР щодо якості публічних послуг, рекомендації GRECO з антикорупційного моніторингу в державному секторі, Рамкова програма відновлення України (Ukraine Facility) з акцентом на сервісну державу, принципи НАТО з цивільно-військового співробітництва в наданні послуг, документи ЄС щодо цифрової трансформації, повоєнного відновлення та стійкості адміністративних систем), а також з практикою їх застосування в українських реаліях. Види самостійної роботи студента:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- підготовка до практичних занять;
- опрацювання тем курсу, які виносяться на самостійне вивчення, за списками літератури, рекомендованими в робочій навчальній програмі дисципліни;
- підготовка до виконання модульної контрольної роботи (тестування);
- відвідування консультацій (згідно графіку консультацій кафедри);
- підготовка до складання екзамену за контрольними питаннями.

**Питання
для самостійного вивчення студентами**

№ з/п	Назва питань	Кількість годин для денної форми
Змістовий модуль 1. Надання публічних послуг органами державної влади		
Тема 1. Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави		
1	Які основні відмінності між сервісною та традиційною моделями державного управління?	6
2	Як цифрова класифікація послуг впливає на доступність для вразливих груп?	6
Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг		
3	Які ключові етапи розвитку системи публічних послуг в Україні з 1991 року?	3
4	Як воєнний стан вплинув на принципи доступності та оперативності послуг?	3
Тема 3. Електронні адміністративні послуги		
5	Які стадії розвитку електронних послуг за моделлю ООН?	6
6	Як ІІІ та блокчейн можуть покращити GovTech в Україні?	6
Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг		
7	Які завдання стандартизації якості публічних послуг?	3
8	Як інклюзивність впливає на стандарти обслуговування?	3
Тема 5. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки		
9	Чим відрізняється внутрішня від зовнішньої оцінки якості послуг?	3
10	Як ІІІ використовується для аналізу зворотного зв'язку?	3
Змістовий модуль 2. Центри надання адміністративних послуг		
Тема 6. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних		
11	Яка компетенція ЦНАП відповідно до законодавства?	3
12	Як ЦНАП сприяє післявоєнній відбудові?	3
Тема 7. послуг населенню Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг		
13	Яка структура інформаційної картки адміністративної послуги?	3
14	Як стандарти якості застосовуються в електронних послугах ЦНАП?	3
Тема 8. Зовнішні аспекти організації ЦНАП		
15	Які вимоги до місця розташування ЦНАП?	3
16	Як забезпечити інклюзивність для ВПО в зоні очікування?	3
Тема 9. Особливості функціонування Центрив надання адміністративних послуг		
17	Яка роль інформаційних стендів у функціонуванні ЦНАП?	3
18	Як інтеграція з Дія покращує доступність?	3
Тема 10. Внутрішні аспекти організації діяльності ЦНАП		
19	Як ІІІ оптимізує документообіг в ЦНАП?	3
20	Які методи контролю завантаженості працівників?	3
Тема 11. Кадрове забезпечення ЦНАП		
21	Які вимоги до кваліфікації керівника ЦНАП?	6
22	Як розрахувати кількість робочих місць?	6
Змістовий модуль 3. Моніторинг та контроль надання публічних послуг		
Тема 12. Моніторинг якості надання публічних послуг		
23	Яке поняття моніторингу якості послуг?	3
24	Як big data використовується для аналізу задоволеності?	3
Тема 13. Контроль у сфері надання адміністративних послуг		

25	Які суб'єкти громадського контролю?	3
26	Як контроль впливає на права людини в післявоєнних умовах?	3
Тема 14. Зарубіжний досвід надання публічних послуг		
27	Які особливості «універсамів послуг» в Німеччині?	3
28	Як естонська модель e-governance може бути адаптована в Україні?	3
29	Опишіть «Хартію якості» в Португалії.	3
30	Які напрямки діяльності в США за функціональними ознаками?	3
	Разом	108

13. Індивідуальні завдання

Не передбачено.

14. Методи навчання

При викладанні навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» застосовуються словесні, наочні та практичні методи навчання, які органічно поєднуються із сучасними інтерактивними та цифровими технологіями. Це забезпечує не лише глибоке засвоєння теоретичних засад організації публічних послуг, а й формування практичних компетентностей та soft skills, необхідних фахівцям, які працюватимуть в умовах кризи, воєнного стану та повоєнної відбудови.

Для ефективності освітнього процесу використовуються мультимедійні засоби (проектор, інтерактивна дошка, комп'ютери, веб-камери, мікрофони), спеціалізоване програмне забезпечення, платформи Microsoft Teams і Zoom для синхронного та асинхронного навчання, Moodle для організації тестування, розміщення матеріалів і зворотного зв'язку. Активно залучаються державні електронні ресурси (портал «Дія», реєстр адміністративних послуг, Єдиний державний вебпортал електронних послуг, відкрита платформа ProZorro, реєстр територіальних громад), аналітичні звіти міжнародних організацій (Світовий банк, ЄБРР, МВФ, OECD, NATO Resilience Advisory Support Team), а також наукові бази даних (DOAJ, ResearchGate, Scopus, репозитарії НБУ ім. Вернадського).

Словесні методи реалізуються під час лекцій через структуровану розповідь із реальними кейсами організації надання публічних послуг 2022–2025 років, пояснення складних концепцій, евристичні бесіди та модеровані дискусії, що дозволяють студентам обговорювати актуальні виклики повоєнного відновлення та стійкості систем надання адміністративних послуг.

Практичні методи спрямовані на формування професійних навичок: аналіз кейсів цифровізації послуг та роботи ЦНАП в умовах воєнного стану, моделювання сценаріїв оптимізації електронних адміністративних послуг, розробка стандартів якості та інклюзивності для органів публічної влади, складання планів відновлення систем надання послуг у територіальних громадах, розв'язання ситуаційних задач з координації міжнародної допомоги для сервісної держави, симуляція роботи центрів надання адміністративних послуг та міжвідомчих реєстрів. Студенти працюють із реальними документами (Ukraine Facility, Fast Recovery Plan, Національна стратегія цифрової трансформації, стратегії регіонального розвитку до 2027 року) та міжнародними стандартами (принципи OECD з якості публічних послуг, рекомендації GRECO з антикорупційного моніторингу в адміністративних послугах, стандарти НАТО з цивільно-військового співробітництва в наданні послуг).

Розвиток soft skills відбувається через командну роботу в малих групах, ділові ігри з прийняття рішень в умовах обмеженої інформації та часу, дебати щодо пріоритетів повоєнного відновлення систем публічних послуг, мозкові штурми з пошуку інноваційних рішень для стійкості, публічні презентації аналітичних записок та стратегічних пропозицій. Кейс-методи базуються на реальних прикладах (цифровізація послуг у «Дії» під час війни, оперативне відновлення адміністративних послуг, управління реєстрами в умовах кризи, антикорупційні механізми в наданні публічних послуг під час воєнного стану).

Поєднання традиційних і сучасних інтерактивних методів дозволяє сформувати у здобувачів не лише ґрунтовні знання з теорії організації надання публічних послуг, а й практичну готовність працювати в екстремальних умовах, критично мислити, швидко приймати обґрунтовані рішення та ефективно взаємодіяти в міжсекторальних і міжнародних командах, що є критично важливим для фахівців сфери публічного управління в сучасній Україні.

15. Методи контролю

Поточний контроль успішності засвоєнням студентами навчального матеріалу може здійснюватися шляхом опитування й оцінювання знань здобувачів під час практичних занять, оцінювання виконання самостійної роботи, тестування або в ході індивідуальних співбесід зі студентами під час консультацій. Вибір конкретних форм і методів поточного контролю знань студентів залежить від викладача і доводиться до їхнього відома на першому практичному занятті.

Модульний контроль має на меті перевірку засвоєння студентом певної сукупності знань та вмінь, що формують відповідний модуль. Модульний контроль реалізується шляхом узагальнення результатів поточного контролю знань і проведення спеціальних контрольних заходів (у формі тестування), проводиться наприкінці кожного змістового модулю за рахунок аудиторних занять. На підставі результатів модульного контролю здійснюється міжсесійний контроль (атестація).

Підсумковий контроль здійснюється у формі семестрового екзамену.

16. Розподіл балів, які отримують студенти

Схема нарахування балів* з навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» за видами робіт для здобувачів денної форми здобуття освіти

Види робіт/контролю	Перелік тем																	
	Тема 1.	Тема 2	Тема 3.	Тема 4.	Тема 5	Тема 6.	Тема 7.	Тема 8:	Тема 9.	Тема 10.	Тема 11.	Тема 12.	Тема 13.	Тема 14.				
	Практичне заняття																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Усне опитування	1				1			1		1			1		1		1	
Виконання практичних завдань	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Тестування			1			1		1			1						1	
Виконання завдань самостійної роботи	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1		1	1		1
Модульний контроль						2								2				2
Всього за теми	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	6	3	3	6				
Екзамен	50																	
Всього за результатами вивчення навчальної дисципліни	100																	

*В таблиці вказана максимальна кількість балів, які можна набрати за видами робіт

Шкала та критерії оцінювання відповіді за результатами усного опитування:

Бали	Критерії оцінювання
1	Питання розкрито повністю, що свідчить про відмінне засвоєння матеріалу відповідно вказаних програмних результатів навчання. Студент вільно володіє науково-понятійним апаратом.
0,5	Механічне відтворення матеріалу з деякими помилками, неточності у використанні науково-понятійного апарату.
0	Відсутність відповіді на теоретичне питання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти.

Шкала та критерії оцінювання виконання практичних завдань:

Бали	Критерії оцінювання
1	Завдання практичної роботи виконано в повному обсязі, оформлено належним чином, у висновках відображено здатність до практичного застосування отриманих знань.
0,5	Завдання виконано не повністю або з несуттєвими помилками, висновки оформлені, але лише частково розкривають практичне завдання.
0	Практична робота не виконана або виконана з суттєвими помилками, висновки відсутні чи не мають практичного значення.

Оцінювання тестування денної форм здобуття освіти:

- кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів ($0,1 \times 10 = 1$);
- правильність відповідей перевіряється відповідно до ключа тестів.

Шкала та критерії оцінювання виконання завдань самостійної роботи:

Бали	Критерії оцінювання
1	Виконання завдань самостійної роботи здійснене у повному обсязі, не містить помилок, що дає можливість оцінити формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти на високому рівні.
0,5	Виконання завдань самостійної роботи здійснене не у повному обсязі, містить несуттєві помилки, що дає можливість оцінити рівень формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти як достатній.
0	Завдання самостійної роботи не виконано та/або результати не відповідають поставленим завданням та/або завдання виконано із суттєвими помилками.

Шкала та критерії оцінювання виконання модульного контролю (тестування):

- кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів ($0,2 \times 10 = 2,0$);
- правильність відповідей перевіряється відповідно до ключа тестів.

**Шкала та критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти
за результатами складання екзамену**

Завдання	Бали	Критерії оцінювання
1. 2 Теоретичних питання (кожне питання макс. балів)	8-10	Питання розкрито повністю та правильно, відповідь чітка, логічно послідовна, висновки самостійні з наведенням прикладів, що свідчить про високий рівень засвоєння матеріалу відповідно до програмних результатів навчання.
	4-7	Питання розкрито в цілому, відповідь містить несуттєві помилки, що свідчить про середній рівень засвоєння матеріалу відповідно вказаних програмних результатів навчання

	0-3	Питання розкрито з суттєвими помилками, порушена логічність викладу матеріалу, відсутні висновки, неправильно використані наукові терміни, що не може свідчити про формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти.
2. Тестування	0-30	Кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів (1×30=30), правильність відповідей перевіряється відповідно до ключа тестів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна рейтингова система оцінювання	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою для екзамену, диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	A – відмінно	5 – відмінно
82 – 89	B – дуже добре	4 – добре
74 – 81	C – добре	
64 – 73	D – задовільно	3 – задовільно
60 – 63	E – достатньо	
35 – 59	FX – незадовільно з можливістю повторного складання	2 – незадовільно
0 – 34	F – незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	

Правила модульно-рейтингового оцінювання знань

Загальна трудомісткість дисципліни – 100 балів, із них до 50 балів студент може отримати впродовж семестру, решта 50 балів припадає на підсумковий контроль.

1. Поточний контроль. Бали, отримані впродовж семестру, за видами навчальної діяльності розподіляються наступним чином (розподіл орієнтовний):

- робота на практичних заняттях (відповіді на практичних заняттях, а в разі їх пропусків з поважної причини – індивідуальні співбесіди на консультаціях за темами відповідних практичних занять та самостійної роботи) – до 50 балів);

Присутність на лекціях та на практичних не оцінюється в балах. Пропуски занять підлягають обов'язковому відпрацюванню в індивідуальному порядку під час консультацій. Пропущене заняття має бути відпрацьоване впродовж двох наступних тижнів, при тривалій відсутності студента на заняттях з поважної причини встановлюється індивідуальний графік відпрацювання пропусків, але не пізніше початку екзаменаційної сесії. Допуск до екзамену при наявності рейтингової оцінки не менше 25 балів.

2. Підсумковий контроль Підсумковим контролем є екзамен. Він здійснюється відповідно до вимог «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка».

1. Мирошниченко А.І. Методичні рекомендації для підготовки до практичних занять та самостійної роботи навчальної дисципліни «Організація надання публічних послуг» для студентів спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». Полтава, 2024.
2. Мирошниченко А.І. Організація надання публічних послуг: Навчальний посібник / А.І. Мирошниченко – Полтава: НУПП, 2025. – 165с.

18. Рекомендована література

Базова

1. Demšar, F. Transparency in science and the effects on public policy. Springer. 2024 <https://link.springer.com/book/9783031556449>
2. Hughes, O. E. Public management and administration: An introduction (5th ed.). Red Globe Press. 2018 <https://www.bloomsbury.com/uk/public-management-and-administration-9781137560070/>
3. Nasi, G. Public service explained. Cambridge University Press. 2024. <https://www.cambridge.org/core/elements/public-service-explained/62A73F6F2A1A547C418359AEBB0FF9B6>
4. Naylor, L. A., & Wyatt-Nichol, H. Social equity in a post-Roe America: Gender, race, and the rule of law. Routledge. 2024. <https://www.routledge.com/Social-Equity-in-a-Post-Roe-America-Gender-Race-and-the-Rule-of-Law/Naylor-Wyatt-Nichol/p/book/9781032669885>
5. Pekkola, E., Johanson, J.-E., & Vakkuri, J. (Eds.). Handbook of public service delivery. Edward Elgar Publishing. 2024. <https://doi.org/10.4337/9781035315314>
6. Бакуменко В.Д., Бондар І.С., Горник В.Г., Шпачук В.В. Особливості публічного управління та адміністрування : навч. посіб. – Київ: Видавництво Ліра-К, 2016. – 256 с.
7. Гончарук Н.Т. Публічна служба: навчальний наочний посібник. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : ГРАНІ, 2023. URL: https://palsg.nmu.org.ua/ua/literature/Навч_посіб_Публічна_служба_Гончарук,Сорокіна.pdf.
8. Кайлюк Є. М., Гриненко В.В. Публічне адміністрування. Підручник / Є. М. Кайлюк, В.В. Гриненко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; – Х.: ХНАМГ, 2013 – 200 с.
9. Лавренова О. І. Оцінювання якості надання адміністративних послуг : навчальний посібник / О. І. Лавренова, Т. І. Білоус-Осінь, С. К. Могил. - Одеса, 2019. - 56 с.
10. 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. К., 2020. 263 с.
11. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#Text>
12. Правове регулювання адміністративних послуг (у схемах) : навч. посіб. / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ ; за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. В. В. Сокурєнка ; [О. В. Брусакова, К. О. Крут, І. В. Панова та ін.]. – Харків : ХНУВС, 2021. – 120 с <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/3a6199a6-c733-42ba-86e0-ed0bd2031317/content>
13. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
14. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року № 66. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF#Text>
15. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013р. № 13 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text>
16. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження КМУ від 15.02.2006 р. №90-р / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

17. Система управління якістю надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для здобувачів освітніх програм «Територіальне управління та місцеве самоврядування», «Кадровий менеджмент», «Соціальна сфера» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. Полтава. ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» 2022. 121 с.
18. Тимощук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
19. Шарлея Р., Каспрук І. Оптимізація публічних послуг та інфраструктури у територіальних громадах України. методичний посібник для органів місцевого самоврядування. Варшава: USAID, 2023. 106 с.

Допоміжна

1. Діденко О.Г., Мирошніченко А.І. Основні аспекти управління людськими ресурсами на регіональному рівні / О.Г. Діденко, А.І. Мирошніченко // Економіка і регіон. № 3 (90), 2023С. 15-20 URL: <https://journals.nupp.edu.ua/eir/article/view/3023>
2. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг / О. Андреев та ін. Київ, - 2017. - 38 с.
3. Задорожний В.П. Мирошніченко А.І., Сапін А.О. Стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг. Економіка і регіон. №4. 2024. С. 75-81 URL: <https://journals.nupp.edu.ua/eir/article/view/3609>
4. Методичні рекомендації «Десять запитань про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Південно-Західне міжрегіональне управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ). 2021. 6 с. https://pzmrujust.gov.ua/images/2022/peblichni_poslyhu.pdf
5. Мирошніченко, А. (2025). Надання публічних послуг у період воєнного стану: виклики, адаптація, перспективи. Публічне управління та місцеве самоврядування, 1, 36–41, doi: <https://doi.org/10.32782/2414-4436/2025-1-6>
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. – К., 2020. – 263 с.
7. Надання адміністративних послуг : кращі практики / Упоряд.: Купрій В. Київ. Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.
8. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук / Асоціація міст України. Київ: ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
9. Надання адміністративних послуг: [навчально-методичний посібник] / уклад. Ліпенцев А. В. – К.: К.С.І., 2013. – 184 с.
10. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг/К. В. Ніколаєнко// Держава і право. – 2012. - №47. – С.269-274
11. 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. – К., 2019. – 240 с.
12. Публічне управління та адміністрування : навч. посіб. / Ю.Г.Кальниш, Т. М. Лозинська, В.І.Тимцуник ; Полтав. держ. аграр. акад. – Полтава : РВВ ПДАА, 2015. – 279 с.

19. Інформаційні ресурси

1. Дистанційний курс з дисципліни «Організація надання публічних послуг» розміщено за покликанням <https://dist.nupp.edu.ua/course/view.php?id=6481>
2. <http://www.president.gov.ua> – Офіційне представництво Президента України.
3. <http://www.rada.gov.ua/> – Офіційний портал Верховної Ради України.
4. <http://www.kmu.gov.ua/> – Офіційний портал органів виконавчої влади України.
5. <http://ukraine-eu.mfa.gov.ua/> – «Україна-Європейський Союз» – офіційний сайт представництва України при Європейському Союзі.

6. <http://www.coe.kiev.ua/index.html> – Офіційне представництво Ради Європи в Україні.
7. <http://www.niss.gov.ua/> – Національний інститут стратегічних досліджень.