НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-педагогічної роботи
_____ Богдан КОРОБКО
«___» _____ 2026 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«СУЧАСНІ ПАРАДИГМИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»
(назва навчальної дисципліни)

Підготовки	Доктор філософії (назва ступеня вищої освіти)
Освітньої програми	Публічне управління та адміністрування (назва освітньої програми)
Спеціальності	281 Публічне управління та адміністрування (код і назва спеціальності)

Полтава
2026 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Сучасні парадигми публічних послуг» для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти. Складена відповідно до освітньо-наукової програми «Публічне управління та адміністрування»

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

Погоджено:

Гарант освітньо-наукової програми _____ Микола ЛАХИЖА

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

Протокол від «27» серпня 2026 року № 1

Завідувач кафедри публічного управління, адміністрування та права _____ Інна КУЛЬЧИЙ

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

Протокол від «28» серпня 2026 року № 1

Голова навчально-методичної комісії Навчально-наукового інституту фінансів, економіки, управління та права _____ Євгенія КАРПЕНКО

«28» серпня 2026 року

© Мирошниченко А.І., 2026
© Національний університет
«Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», 2026 рік

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="3">Найменування показників</td><td rowspan="3">Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td colspan="2">форма здобуття освіти</td></tr>
<tr><td>денна</td><td>заочна</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 4</td><td rowspan="2"><u>Галузь знань</u>
28 Публічне управління та адміністрування</td><td colspan="2" rowspan="2">вибіркова</td></tr>
<tr><td>Загальна кількість годин – 120</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Модулів – 1</td><td rowspan="5"><u>Спеціальність</u>
281 Публічне управління та адміністрування</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td colspan="2">2-3</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Змістових модулів – 2</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td colspan="2">4-6</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Індивідуальне завдання – не передбачено</td><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td>20 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Ступінь вищої освіти

<u>третій (освітно-науковий)</u></td><td colspan="2">Практичні</td></tr>
<tr><td>20 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>80 год.</td><td>108 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальна робота:
0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: диф. залік</td></tr>
</table>

Примітка.
Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:
для денної форми здобуття освіти – 40/80
для заочної форми здобуття освіти – 12/108

2. Мета навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти системних знань про сучасні теоретичні парадигми надання публічних послуг, інституційні, правові та організаційні механізми їх трансформації, а також набуття дослідницьких навичок наукового обґрунтування управлінських рішень щодо підвищення якості, доступності, інклюзивності та цифрової зрілості публічних послуг в умовах децентралізації, воєнного стану, повоєнного відновлення та європейської інтеграції України.

Завданнями дисципліни є: опанування понятійно-категорійного апарату сфери публічних послуг та еволюції управлінських парадигм; засвоєння чинного законодавства України та стандартів ЄС щодо адміністративних і соціальних послуг; формування вмінь здійснювати порівняльний аналіз моделей надання послуг, оцінювати їх якість і клієнтоорієнтованість; оволодіння інструментами цифровізації, співтворення та співвиробництва послуг; вироблення навичок наукового дослідження проблем модернізації публічних послуг з урахуванням викликів воєнного часу, безбар'єрності та Цілей сталого розвитку.

Дисципліна «Сучасні парадигми публічних послуг» має забезпечити такі програмні компетентності:

– Здатність продукувати нові ідеї, розв'язувати комплексні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування, а також проводити власне наукове дослідження, результати якого мають наукову новизну, теоретичне та практичне значення, що передбачає глибоке переосмислення наявних та створення нових цілісних знань та/або професійної практики.

– Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

– Здатність працювати в міжнародному контексті.

– Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

– Здатність розв'язувати комплексні проблеми публічного управління та адміністрування на основі системного наукового світогляду та загального культурного кругозору із дотриманням принципів професійної етики та академічної доброчесності.

– Здатність виявляти, поглиблено аналізувати та вирішувати проблеми дослідницького характеру у сфері публічного управління та адміністрування з врахуванням викликів воєнного часу, оцінювати та забезпечувати якість виконуваних досліджень, у тому числі з питань європейської та євроатлантичної інтеграції.

– Здатність обґрунтовувати та готувати управлінські рішення на основі розуміння закономірностей розвитку держави, регіону, територіальної громади і процесів із застосуванням статистичних методів та моделей.

– Знання сучасних парадигм публічного управління та адміністрування різного рівня, основних теорій, концепцій, моделей та інструментарію наукового дослідження.

– Здатність приймати науково обґрунтовані рішення в умовах невизначеності, що потребує розробки нових методів та проведення дослідницько-інноваційної діяльності.

Soft skills:

– аналітичні навички: порівняння парадигм, оцінювання якості послуг, робота з неповною інформацією;

– критичне мислення та здатність приймати рішення в умовах невизначеності;

– комунікативні навички: фасилітація обговорень зі стейкхолдерами, письмова й усна презентація результатів дослідження;

– цифрова компетентність: аналіз електронних послуг, відкритих даних і платформ надання послуг;

– здатність працювати в міжсекторальному середовищі (влада – бізнес – громада);

– особисті якості: відповідальність, етичність, доброчесність, клієнтоорієнтованість.

3. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовою вивчення навчальної дисципліни є дисципліни, що формують основу підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня.

4. Очікувані результати навчання з дисципліни

Результатами вивчення дисципліни є формування програмних результатів освітньої програми:

– Мати передові концептуальні та методологічні знання з публічного управління та адміністрування і на межі предметних галузей, а також дослідницькі навички, достатні для проведення фундаментальних і прикладних досліджень на рівні світових досягнень з відповідного напряму.

– Глибоко розуміти базові (фундаментальні) принципи та методи публічного управління та адміністрування, а також методологію наукових досліджень, створювати нові знання у визначеній сфері з метою досягнення сталого розвитку в умовах глобалізації.

– Пропонувати нові рішення, розробляти наукові проєкти, які дають можливість переосмислити наявне та створити нове цілісне знання та/або професійну практику і розв’язувати значущі фундаментальні та прикладні проблеми публічного управління та адміністрування з врахуванням соціальних, політичних, екологічних, гендерних та правових аспектів.

– Планувати і виконувати емпіричні та/або теоретичні дослідження у сфері публічного управління та адміністрування та з дотичних міждисциплінарних напрямів, критично аналізувати результати власних досліджень і результати інших дослідників у контексті усього комплексу сучасних знань щодо досліджуваної проблеми.

– Знати та розуміти організаційно-правові, політичні та економічні засади організації управлінської діяльності інституцій публічного сектору у сучасних умовах, світовий досвід використання існуючих теорій у практичній діяльності на рівні держави, регіону та територіальних громад.

– Здатність виявляти комплексні проблеми публічного управління та адміністрування, визначати підходи, методи, засоби, інструменти їх розв’язання на інноваційній основі та створювати інформаційно-аналітичне забезпечення наукового дослідження.

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 пороговий 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	**A**	**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.	**Високий**, що повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в

			Власні пропозиції Здобувача в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивчені інших дисциплін.	робочій програмі дисципліни.
82 – 89	**B**	**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	**C**	**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 розглядались 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	**E**	**Достатньо**	Здобувач засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений 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 використання м основних теоретичних положень	**Середній,** що є мінімально допустимим у всіх складових навчальної дисципліни.

			пояснюються з труднощами. Виконання практичних завдань значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.	
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 є:

✓***поточний контроль***

– опитування;

– виконання практичних (аналітичних) завдань;

– виконання завдань самостійної роботи;

✓***модульний контроль –*** *тестування*

✓***підсумковий контроль –*** *диференційований залік*

7. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПАРАДИГМИ ТА ІНСТИТУЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 1 Публічні послуги як об'єкт публічного управління: поняття, класифікація, місце в системі публічної політики.

Поняття публічної, адміністративної та соціальної послуги. Співвідношення послуг держави, органів місцевого самоврядування та надавачів недержавного сектору. Класифікація послуг за суб'єктом, змістом, обов'язковістю, каналом надання. Місце публічних послуг у системі публічної політики та в Цілях сталого розвитку. Якість життя та доступність послуг як критерії ефективності публічного управління.

Практичне заняття № 1.

Тема 2. Еволюція парадигм надання публічних послуг.

Традиційне публічне адміністрування: ієрархія, правило, універсальність. Нове публічне управління: клієнт, конкуренція, вимірювані результати. Нове публічне врядування

та мережеве управління. Концепція публічної цінності. Цифрове врядування та платформне управління. Неовеберівська держава. Порівняльний аналіз парадигм і межі їх застосування в українському контексті.

Практичне заняття № 2.

Тема 3. Нормативно-правове та інституційне забезпечення публічних послуг в Україні та ЄС.

Конституційні та законодавчі засади надання публічних, адміністративних і соціальних послуг. Закони України про адміністративні послуги, соціальні послуги, адміністративну процедуру. Повноваження органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг. Паспорти послуг, регламенти, стандарти. Інституційна система ЄС у сфері послуг загального інтересу. Угода про асоціацію та адаптація європейських вимог до якості й доступності послуг.

Практичне заняття № 3.

Тема 4. Якість, стандарти та оцінювання публічних послуг.

Стандарти надання послуг, регламенти та паспорти послуг. Моделі якості: загальна схема оцінювання (CAF), ISO 9001, модель сприйняття якості послуг. Індикатори доступності, своєчасності, результативності, задоволеності отримувача. Громадський моніторинг і зворотний зв'язок. Рейтинги цифрової зрілості громад і державних послуг. Оцінювання якості послуг в умовах воєнного стану та відновлення.

Практичне заняття № 4.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СУЧАСНІ МОДЕЛІ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Тема 5. Орієнтованість на отримувача, співтворення та інклюзивність публічних послуг.

Орієнтованість держави на отримувача послуг. Співвиробництво і співтворення послуг. Дизайн-мислення та проєктування сервісів у публічному секторі. Інклюзивність, гендерна чутливість і безбар'єрність. Послуги для вразливих груп, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб. Етика надання послуг і доброчесність надавача.

Практичне заняття № 5.

Тема 6. Цифрові парадигми публічних послуг і GovTech.

Електронне урядування, Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», портали послуг територіальних громад. Платформна держава, відкриті дані, штучний інтелект у наданні послуг. Кібербезпека, захист персональних даних, цифровий розрив. Міжнародний досвід інтероперабельності реєстрів та принципу одноразового надання даних. Ризики упередженості алгоритмів.

Практичне заняття № 6.

Тема 7. Публічні послуги в умовах воєнного стану, відновлення та європейської інтеграції.

Особливості надання послуг під час воєнного стану: дистанційні формати, гуманітарні та адміністративні послуги на деокупованих територіях. Плани відновлення сервісної інфраструктури. Інтеграція європейських стандартів якості послуг. Методи наукового дослідження сфери публічних послуг: порівняльний аналіз, кейс-стаді, експертні оцінки, моделювання сервісних процесів.

Практичне заняття № 7, 8.

Тема 8. Безпека, доброчесність і стійкість системи публічних послуг.

Доброчесність надавача публічних послуг, запобігання корупції та конфлікту інтересів. Інформаційна та кібербезпека сервісної інфраструктури. Безперервність надання критичних послуг у кризових умовах. Стійкість системи публічних послугг, резервні канали та плани безперервності. Відповідальність посадових осіб і механізми оскарження. Індикатори стійкості сервісної системи територіальної громади та держави.

Практичне заняття № 9,10.

8. Структура навчальної дисципліни

а)для денної форми здобуття освіти

Назви змістових модулів і тем	усього	л	п	лаб.	інд.	с.р.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні парадигми та інституційно-правові засади публічних послуг						
Тема 1. Публічні послуги як об'єкт публічного управління: поняття, класифікація, місце в системі публічної політики	14	2	2	–	–	10
Тема 2. Еволюція парадигм надання публічних послуг	14	2	2	–	–	10
Тема 3. Нормативно-правове та інституційне забезпечення публічних послуг в Україні та ЄС.	14	2	2	–	–	10
Тема 4. Якість, стандарти та оцінювання публічних послуг	14	2	2	–	–	10
Разом за змістовим модулем 1	**56**	**8**	**8**	**–**	**–**	**40**
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СУЧАСНІ МОДЕЛІ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ						
Тема 5. Орієнтованість на отримувача, співтворення та інклюзивність публічних послуг	14	2	2	–	–	10
Тема 6. Цифрові парадигми публічних послуг і GovTech	14	2	2	–	–	10
Тема 7. Публічні послуги в умовах воєнного стану, відновлення та європейської інтеграції	18	4	4	–	–	10
Тема 8. Безпека, доброчесність і стійкість системи публічних послуг	18	4	4			10
Разом за змістовим модулем 2	**64**	**12**	**12**	**–**	**–**	**40**
Усього годин	**120**	**20**	**20**	**–**	**–**	**80**

б) для заочної форми здобуття освіти

Назви змістових модулів і тем	усього	л	п	лаб.	інд.	с.р.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні парадигми та інституційно-правові засади публічних послуг						
Тема 1. Публічні послуги як об'єкт публічного управління: поняття, класифікація, місце в системі публічної політики	15	-		–	–	15
Тема 2. Еволюція парадигм надання публічних послуг	14			–	–	14
Тема 3. Нормативно-правове та інституційне забезпечення публічних послуг в Україні та ЄС.	14			–	–	14
Тема 4. Якість, стандарти та оцінювання публічних послуг	16	2	2	–	–	12
Разом за змістовим модулем 1	**59**	**2**	**2**	**–**	**–**	**55**
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СУЧАСНІ МОДЕЛІ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ						
Тема 5. Орієнтованість на отримувача, співтворення та інклюзивність публічних послуг	14	-	-	–	–	14
Тема 6. Цифрові парадигми публічних послуг і GovTech	14	-	-	–	–	14
Тема 7. Публічні послуги в умовах воєнного стану, відновлення та європейської інтеграції	17	2	2	–	–	13
Тема 8. Безпека, доброчесність і стійкість системи публічних послуг	16	2	2			12
Разом за змістовим модулем 2	**61**	**4**	**4**	**–**	**–**	**53**
Усього годин	**120**	**6**	**6**	**–**	**–**	**108**

9. Перелік питань для семінарських занять

№ заняття	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин для денної форми	Кількість годин для заочної форми
	Семінарські заняття не передбачені	–	

10. Перелік питань для практичних занять

№ заняття	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Публічні послуги як об'єкт публічного управління: поняття, класифікація, місце в системі публічної політики 1. Поняття публічної, адміністративної та соціальної послуги.	2	-

	2. Співвідношення послуг держави, органів місцевого самоврядування та надавачів недержавного сектору. 3. Класифікація послуг за суб'єктом, змістом, обов'язковістю та каналом надання. 4. Місце публічних послуг у системі публічної політики та в Цілях сталого розвитку. 5. Якість життя і доступність послуг як критерії ефективності публічного управління.		
2	Еволюція парадигм надання публічних послуг. 1. Традиційне публічне адміністрування: ієрархія, правило, універсальність. 2. Нове публічне управління: клієнт, конкуренція, вимірювані результати. 3. Нове публічне врядування, мережеве управління та концепція публічної цінності. 4. Цифрове врядування, платформне управління та неовеберівська держава. 5. Порівняльний аналіз парадигм і межі їх застосування в Україні.	2	–
3	Нормативно-правове та інституційне забезпечення публічних послуг в Україні та ЄС. 1. Законодавство України про адміністративні та соціальні послуги, адміністративну процедуру. 2. Повноваження органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг. 3. Паспорти послуг, регламенти та стандарти надання. 4. Інституційна система ЄС щодо послуг загального інтересу та вимоги Угоди про асоціацію.	2	–
4	Якість, стандарти та оцінювання публічних послуг. 1. Моделі якості послуг: загальна схема оцінювання (CAF), ISO 9001, модель сприйняття якості послуг. 2. Індикатори доступності, своєчасності, результативності та задоволеності отримувача. 3. Громадський моніторинг і зворотний зв'язок. 4. Рейтинги цифрової зрілості громад і державних послуг.	2	2
5	Орієнтованість на отримувача, співтворення та інклюзивність публічних послуг. 1. Орієнтованість держави на отримувача послуг. 2. Співвиробництво і співтворення послуг. 3. Дизайн-мислення та проєктування сервісів у публічному секторі. І 4. нклюзивність, гендерна чутливість і безбар'єрність. 5. Послуги для вразливих груп, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб. 6. Етика надання послуг і доброчесність надавача..	2	–
6	Цифрові парадигми публічних послуг і GovTech. 1. Електронне урядування, Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», портали послуг територіальних громад.	2	-

	2. Відкриті дані, штучний інтелект у наданні послуг. 3. Кібербезпека, захист персональних даних, цифровий розрив. 4. Міжнародний досвід інтероперабельності реєстрів та принципу одноразового надання даних. 5. Ризики упередженості алгоритмів.		
7,8	Публічні послуги в умовах воєнного стану, відновлення та європейської інтеграції. 1. Дистанційні формати надання послуг і гуманітарно-адміністративні сервіси на деокупованих територіях. 2. Плани відновлення сервісної інфраструктури громади / регіону. 3. Інтеграція європейських стандартів якості послуг. 4. Методи наукового дослідження сфери публічних послуг (порівняльний аналіз, кейс-стаді, експертні оцінки).	4	2
9,10	Безпека, доброчесність і стійкість системи публічних послуг 1. Доброчесність надавача, запобігання корупції та конфлікту інтересів. 2. Інформаційна і кібербезпека сервісної інфраструктури. 3. Безперервність надання критичних послуг у кризових умовах. 4. Підготовка аналітичної записки та її презентація.	4	2
Усього		**20**	**6**

11. Перелік питань для лабораторних занять

№ заняття	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин для денної форми	Кількість годин для заочної форми
	Лабораторні заняття не передбачені	–	

12. Самостійна робота

Метою самостійної роботи здобувача вищої освіти є: користуватися бібліотечними фондами і каталогами (у тому числі електронними), працювати з нормативно-правовими, науковими та аналітичними джерелами, складати конспекти, тези, плани, аналізувати матеріал, порівнювати різні наукові концепції та формулювати висновки.

Види самостійної роботи здобувача:

– 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 модульного контролю;

– відвідування консультацій (згідно з графіком консультацій кафедри);

– підготовка до складання диференційованого заліку за контрольними питаннями.

Питання для самостійного вивчення здобувачами вищої освіти

№ з/п	Тема заняття та перелік питань	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
Тема 1. Публічні послуги як об’єкт публічного управління: поняття, класифікація, місце в системі публічної політики.			
1	Наукові підходи до визначення поняття публічної, адміністративної та соціальної послуги.	5	7
2	Публічні послуги в системі Цілей сталого розвитку та критерії якості життя.	5	8
Тема 2. Еволюція парадигм надання публічних послуг.			
3	Порівняння традиційного публічного адміністрування, нового публічного управління та нового публічного врядування.	5	7
4	Концепція публічної цінності та неовеберівська держава: можливості застосування в Україні.	5	7
Тема 3. Нормативно-правове та інституційне забезпечення публічних послуг в Україні та ЄС			
5	Закон України «Про адміністративні послуги» та Закон України «Про адміністративну процедуру»: порівняльний аналіз.	5	7
6	Послуги загального інтересу в праві ЄС та зобов’язання України за Угодою про асоціацію.	5	7
Тема 4. Якість, стандарти та оцінювання публічних послуг.			
7	Моделі оцінювання якості публічних послуг та практика їх застосування в органах влади.	5	6
8	Індикатори задоволеності отримувача та інструменти громадського моніторингу послуг.	5	6
Тема 5. Орієнтованість на отримувача, співтворення та інклюзивність публічних послуг			
9	Співтворення послуг і дизайн-мислення в діяльності центрів надання адміністративних послуг.	5	7
10	Безбар’єрність і гендерна чутливість публічних послуг для вразливих груп населення.	5	7
Тема 6. Цифрові парадигми публічних послуг і GovTech			
11	Портал «Дія», інтероперабельність реєстрів та принцип одноразового надання даних.	5	7
12	Відкриті дані, штучний інтелект і ризики упередженості алгоритмів у наданні послуг.	5	7
Тема 7. Публічні послуги в умовах воєнного стану, відновлення та європейської інтеграції.			
13	Організація надання адміністративних і соціальних послуг під час воєнного стану.	5	6
14	Відновлення сервісної інфраструктури та наближення до європейських стандартів якості послуг.	5	7
Тема 8. Безпека, доброчесність і стійкість системи публічних послуг.			
15	Механізми забезпечення доброчесності надавачів та оскарження рішень у сфері послуг.	5	6
16	Безперервність критичних публічних послуг і кіберзахист сервісної інфраструктури.	5	6
Разом		80	108

13. Індивідуальні завдання

Не передбачено планом.

14. Методи навчання

При викладанні дисципліни застосовуються словесні, наочні та практичні методи навчання.

Словесні та наочні методи навчання використовуються під час лекцій, індивідуальних та групових консультацій.

Під час проведення лекційних занять використовуються такі словесні методи, як розповідь і пояснення.

До числа наочних методів, які застосовуються при викладанні дисципліни, належать: ілюстрація, демонстрація, презентація.

З метою формування soft skills використовуються:

– методи мотивації навчання (створення ситуації інтересу, пізнавальні ділові ігри – симулятивні, ситуаційні, рольові, навчальні диспути, дискусії);

– активні/інтерактивні методи навчання (лекція-бесіда, лекція-дискусія, лекція-конференція, лекція із заздалегідь запланованими помилками, лекція-візуалізація, проблемна лекція, брейнстормінг, круглий стіл, ситуаційний аналіз, метод «Експертна оцінка»);

– проблемні методи навчання (створення ситуації вибору, зіткнення різних думок аспірантів, висування проблемного питання, постановка навчальних проблемних завдань на пояснення явища);

– бінарні методи навчання (наочно-інформаційний, наочно-проблемний, наочно-евристичний);

– прийом створення ситуації зацікавленості (використання актуальних кейсів, парадоксальних фактів, аналогій, зіставлення наукових і практичних тлумачень окремих явищ).

15. Методи контролю

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

Модульний контроль є частиною поточного контролю і має на меті перевірку засвоєння здобувачем певної сукупності знань та вмінь, що формують відповідний модуль. Він реалізується шляхом проведення спеціальних контрольних заходів (у формі тестування), проводиться наприкінці кожного змістового модулю за рахунок аудиторних занять.

Підсумковий контроль здійснюється у формі диференційованого заліку.

16. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Схема нарахування балів для денної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни «Сучасні парадигми публічних послуг» за видами робіт

Види робіт / контролю	***Перелік тем***									
	Тема 1	***Тема 2***	***Тема 3***	***Тема 4***	***Тема 5***	***Тема 6***	***Тема 7***		***Тема 8***	
	Практичне заняття									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Опитування	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Виконання практичних (аналітичних) завдань	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Виконання завдань самостійної роботи	2	2	2	2	2	2	2		2	
Модульний контроль (тестування)				7						7
Усього за темами	**6**	**6**	**6**	**13**	**6**	**6**	**10**		**17**	
Диференційований залік	**30**									
Усього за результатами вивчення навчальної дисципліни	**100**									

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

Схема нарахування балів для заочної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни «Сучасні парадигми публічних послуг» за видами робіт

Види робіт / контролю	***Перелік тем***							
	Тема 1	***Тема 2***	***Тема 3***	***Тема 4***	***Тема 5***	***Тема 6***	***Тема 7***	***Тема 8***
	Практичне заняття							
				1			**2**	**3**
Опитування	-	-	-	6	-	-	6	6
Виконання практичних (аналітичних) завдань	-	-	-	6	-	-	6	6
Виконання завдань самостійної роботи	3	3	3	3	3	3	3	3
Модульний контроль (тестування)	-	-	-	5	-	-	-	5
Усього за темами	**3**	**3**	**3**	**20**	**3**	**3**	**15**	**20**
Диференційований залік	30							
Усього за результатами вивчення навчальної дисципліни	**100**							

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

Оцінювання модульного контролю (тестування) для денної форми здобуття освіти: кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів (0,7 × 10 = 7); правильність відповідей перевіряється відповідно до ключа тестів.

Оцінювання модульного контролю (тестування) для заочної форми здобуття освіти: кожна правильна відповідь оцінюється у фіксовану кількість балів (0,5 × 10 = 5); правильність відповідей перевіряється відповідно до ключа тестів

Шкала та критерії оцінювання відповіді за результатами опитування

Бали для денної форми здобуття освіти	Бали для заочної форми здобуття освіти	Критерії оцінювання
2	5-6	Питання розкрито повністю, відповідь обґрунтована й аргументована, що свідчить про відмінне засвоєння матеріалу відповідно до вказаних програмних результатів навчання. Здобувач вільно володіє науково-понятійним апаратом, оперує нормативними джерелами та даними сучасних досліджень.
1	3-4	Питання загалом розкрито, матеріал викладено в логічній послідовності, проте наявні окремі неточності у використанні науково-понятійного апарату або посиланнях на джерела.
0,5	1-2	Механічне відтворення матеріалу з помилками, відповідь неповна, аргументація відсутня.
0	0	Відсутність відповіді на теоретичне питання, що не дає можливості оцінити формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти.

Шкала та критерії оцінювання виконання практичних (аналітичних) завдань

Бали для денної форми здобуття освіти	Бали для заочної форми здобуття освіти	Критерії оцінювання
2	4-6	Виконано завдання практичної роботи в повному обсязі, належним чином оформлено висновки, в яких відображено здатність до практичного застосування отриманих знань; використано чинні нормативні джерела та релевантні дані.
1	2-3	Виконано завдання практичної роботи із несуттєвими помилками або не в повному обсязі, оформлено висновки, які частково розкривають практичне завдання.
0,5	1	Завдання виконано фрагментарно, висновки не сформульовані або не відповідають змісту завдання.
0	0	Не виконано практичну роботу або виконано із суттєвими помилками.

Шкала та критерії оцінювання виконання завдань самостійної роботи

Бали для		Критерії оцінювання
денної форми здобуття освіти	заочної форми здобуття освіти	
2	2-3	Виконання завдань самостійної роботи здійснене в повному обсязі, не містить помилок, що дає можливість оцінити формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти на високому рівні.
1	1,5	Виконання завдань самостійної роботи здійснене в повному обсязі, містить помилки та неточності, що дає можливість оцінити рівень формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання як достатній.

0,5	0,5-1	Виконання завдань самостійної роботи здійснене частково, допущені неточності.
0	0	Завдання самостійної роботи не виконано та/або результати не відповідають поставленим завданням та/або завдання виконано із суттєвими помилками.

Шкала та критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти
за результатами складання диференційованого заліку у формі тестування

№	Завдання	Бали	Критерії оцінювання
1	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 диференційованого заліку
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:

– при семестровому контролі у вигляді диференційованого заліку на поточний контроль може бути відведено 70 балів (для допуску до диференційованого заліку необхідно мати не менше 35 балів поточної успішності).

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

- робота на практичних, заняттях (відповіді на практичних, виконання практичних завдань, а в разі їх пропусків з поважної причини – індивідуальні співбесіди на консультаціях за темами відповідних занять) – до 70 балів.

Присутність на лекціях і практичних заняттях 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 здобувача на заняттях з поважної причини встановлюється індивідуальний графік відпрацювання пропусків, але не пізніше початку екзаменаційної сесії.

Здобувач, який повністю виконав програму навчальної дисципліни і отримав достатню рейтингову оцінку (не менше 35 балів у випадку диференційованого заліку), допускається до підсумкового контролю з дисципліни.

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

17. Методичне забезпечення

1. Мирошниченко А.І. Методичні вказівки до практичних занять із дисципліни «Сучасні парадигми публічних послуг» для здобувачів вищої освіти третього (освітньо-наукового) рівня спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. Полтава : Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2025. 23 с.

2. Мирошниченко А.І. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Сучасні парадигми публічних послуг» Публічне управління та адміністрування. Полтава: Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2025. 20 с.

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/Андрєєв 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. Сокуренка ; [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 платнихадміністративних 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 порталуадміністративних 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. Тимощук В. Адміністративні послуги : Посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

18. 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., Мирошниченко А.І. Основні аспекти управління людськими ресурсами на регіональному рівні / О.Г. Діденко, А.І. Мирошниченко // 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. Андрєєв та ін. Київ, - 2017. - 38 с.

3. Задорожний В.П. Мирошниченко 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. Мирошниченко А.І., Трегубенко Г.П. Взаємодія та співпраця суб'єктів публічного управління в процесі надання адміністративних послуг громадянам. Інвестиції: практика та досвід, 2025. № 24. С. 322-327 https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.24.322

6. Мирошниченко А.І., Трегубенко Г.П. Довіра до органів публічної влади як результат ефективної комунікації при наданні адміністративних послуг. Державне управління: удосконалення та розвиток, 2025. № 12. https://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.12.11

7. Мирошниченко, А. Надання публічних послуг уперіод воєнного стану: виклики, адаптація, перспективи. Публічне управління та місцеве самоврядування, 2025. 1. 36–41, doi: https://doi.org/10.32782/2414-4436/2025-1-6

8. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центри надання адміністративних послуг): Посібник / Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. – К., 2020. – 263 с.

9. Надання адміністративних послуг : кращі практики / Упоряд.: Купрій В. Київ. Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.

10. 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.

11. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП):Посібник / Андрєєв 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. Інтернет ресурси

1. Сторінка курсу на платформі Moodle: https://dist.nupp.edu.ua/course/view.php?id=8004

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.
8. https://study.ed-era.com/uk/courses/course/6351 – Неформальна освіта. Курс «Змі(ц)нюй. Онлайн-курс про інклюзивну психологічну допомогу»
9. https://study.ed-era.com/uk/courses/course/371 – Неформальна освіта. Курс «Захист персональних даних»