

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства
та інформаційно-аналітичної діяльності

СИЛАБУС

вибіркового освітнього компонента

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти

спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

освітньо-професійної програми «Інформаційна, документно-аналітична діяльність»

Луцьк – 2023

Силабус вибіркового освітнього компонента «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» підготовки магістра, галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», за освітньо-професійною програмою «Інформаційна, документно-аналітична діяльність».

Розробник: Качковська Л. Р., доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності, к.і.н., доцент.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Тетяна ТРОФІМУК-КИРИЛОВА

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності
протокол № 2 від 22.09.2023

Завідувач кафедри:



Світлана ГАВРИЛЮК

I. Опис вибіркового освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	02 Культура і мистецтво 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа «Інформаційна, документно-аналітична діяльність» Магістр	Вибірковий
Кількість годин / кредитів __120__ / __4__		Рік навчання __1__
		Семестр __2-ий__
		Лекції __10__ год.
		Практичні (семінарські) __14__ год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Самостійна робота __88__ год.
		Консультації __8__ год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		українська

II. Інформація про викладача

ІІІ: Качковська Леся Ростиславівна.

Науковий ступінь: кандидат історичних наук.

Вчене звання: доцент.

Посада: доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності.

Контактна інформація: kachkovska.lesja@vnu.edu.ua
моб. телефон 0502390883

Дні занять: див. електронний розклад <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис вибіркового компонента

1. Анотація вибіркового компонента.

В інформаційному суспільстві, де кожний є його активним учасником, слід оперативно аналізувати публічні повідомлення та вміти приймати рішення, які націлені на якість обраної адміністративної послуги, економію власного часу та матеріальних зусиль. Враховуючи цільове призначення органів владних повноважень, основою діяльності яких виступає забезпечення надання публічної послуги громадянам. Вивчення навчального курсу надасть можливість застосовувати сучасні методики і технології опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів; вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову комунікацію українською мовою; використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва

2. Пререквізити та постреквізити вибіркового компонента.

Пререквізити. Нормативно-правове забезпечення професійної діяльності.

Постреквізити. Електронне урядування, кваліфікаційна робота.

3. Мета і завдання вибіркового компонента.

Мета курсу: сприяти вивченню теоретичних аспектів адміністративних послуг, отриманню знань та формуванню навичок організації надання адміністративних послуг органами влади та органами місцевого самоврядування; звернена особлива увага на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг як інтегрованих офісів.

Завдання курсу:

- ознайомити з основними завданнями, принципами та складовими елементами державної політики щодо надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- визначити та опрацювати теоретичні основи використання законодавчих документів і стандартів щодо надання адміністративних послуг;
- надати знання з методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг.
- виокремити та дослідити ключове значення центрів надання адміністративних послуг.

4. Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності – ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні компетентності – СК 3. Здатність використовувати автоматизовані технології для вирішення практичних, управлінських, науково-дослідних і прогностичних завдань у професійній діяльності.

Програмні результати: ПРН 8. Створювати та реалізовувати затребувані споживачами інформаційні продукти та послуги.

5. Структура вибіркового освітнього компоненту

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи надання адміністративних послуг						
Тема 1. Вступ до навчального курсу. Поняття та зміст адміністративних послуг.	10	2		8		-
Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.	10	2		7	1	-
Тема 3. Нормативно-правове забезпечення сфери надання адміністративних послуг.	10	2		7	1	-
Тема 4. Закон України «Про адміністративні послуги», підзаконні акти на його виконання: предмет регулювання, винятки зі сфери дії.	10		2	7	1	УО / 14
Тема 5. Суб'єкти надання адміністративних послуг.	10		2	7	1	УО / 14
Тема 6. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги.	9	2		7		-
Тема 7. Якість адміністративних послуг та	9		2	7		УО / 14

критерії її оцінки.						
Разом за модулем 1	68	8	6	50	4	42
Змістовий модуль 2. Методологічні засади організації надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП)						
Тема 8. Центр надання адміністративних послуг: зміст та статус.	10		2	7	1	УО / 14
Тема 9. Загальна структура ЦНАП. Модель ЦНАП. Територіальні підрозділи ЦНАП.	10		2	8		УО / 14
Тема 10. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцька.	10		2	7	1	УО / 14
Тема 11. Веб-сторінка ЦНАП. Документообіг ЦНАП.	11		2	8	1	УО / 14
Тема 12. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.	11	2		8	1	-
Разом за модулем 2	52	2	8	38	4	56
Активна участь у роботі семінарських занять						2
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору, УО – усне опитування тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота здобувачів вищої освіти виконується за завданням і при методичному керівництві викладача, але без його безпосередньої участі. Вона включає як повністю самостійне засвоєння окремих тем вибіркового компонента, так й опрацювання тем, які розглядаються під час аудиторної роботи. У ході самостійної роботи здобувачі освіти опрацьовують та конспектують навчальну, наукову і довідкову літературу, виконують завдання, спрямовані на закріплення знань і формування умінь та навичок, готуються до поточного контролю з вибіркового компонента.

№ теми	Види, зміст самостійної роботи
1	Опрацювання лекційного матеріалу. Опрацювання лекційного матеріалу, навчальної літератури, спеціальних джерел.
2	Опрацювання лекційного матеріалу. Визначити ключові напрямки державної політики в сфері адміністративних послуг. Проаналізувати контент сайту за посиланням: https://courses.prosto.in.ua/courses/use-shcho-treba-znaty-dlia-roboty-v-tsnap/lessons/rol-

	orhaniv-mistsevoho-samovriaduvannia-v-obsluhovuvanni-hromadian-ta-biznesu/topic/kliuchovi-napriamky-derzhavnoi-polityky-v-sferi-administratyvnykh-posluh/
3	Опрацювання лекційного матеріалу. Проаналізуйте систему правової інфраструктури забезпечення надання адміністративних послуг.
4	Опрацювання лекційного матеріалу. Підготовка до семінарського заняття. Проаналізуйте Білу книгу щодо державної політики у сфері адміністративних послуг та перелік пропозицій Програми «U-LEAD з Європою»: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/White-Book_web_2021.pdf
5	Опрацювання лекційного матеріалу. Підготовка до семінарського заняття. Визначте адміністративно-правовий статус суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до законодавства України.
6	Підготовка до семінарського заняття. Проаналізуйте контент Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «ДІЯ» за посиланням: https://se.dia.gov.ua/unified-state-web-portal-of-electronic-services-dia
7	Опрацювання лекційного матеріалу. Підготовка до семінарського заняття. Розробити перелік індикаторів якості надання адміністративних послуг з позиції користувача.
8	Підготовка до семінарського заняття. Проаналізуйте за вибором зміст роботи ЦНАПу.
9	Опрацювання лекційного матеріалу. Підготовка до семінарського заняття. Охарактеризуйте моделі ЦНАП (варіанти та їх комбінації).
10	Опрацювання лекційного матеріалу. Проаналізуйте публічні джерела інформації про надання адміністративних послуг Луцької міської ради.
11	Опрацювання лекційного матеріалу. Охарактеризуйте особливості функціонування електронного документообігу у центрах надання адміністративних послуг.
12	Опрацювання лекційного матеріалу. Охарактеризуйте якість надання адміністративних послуг в країнах Західної Європи (на конкретному прикладі).

IV. Політика оцінювання

При вивченні вибіркового освітнього компонента застосовується поточний та підсумковий семестрові форми контролю. Також, передбачено обов'язковий контроль засвоєння навчального матеріалу дисципліни, віднесеного на самостійну роботу. Поточний контроль (засвоєння окремих тем) проводиться у формі усного опитування на лекціях та семінарських заняттях, у формі виступів здобувачів вищої освіти з доповідями та під час дискусій при обговоренні навчальних питань на семінарських заняттях, у формі написання рефератів тощо.

При вивченні вибіркового компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану навчальну, наукову літературу, нормативно-правову базу забезпечення інформаційної та документно-аналітичної діяльності.

Відвідування занять є обов'язковим. У разі підписання здобувачем вищої освіти індивідуального плану обов'язковим є відвідування семінарських занять. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: регулярно відвідувати заняття; планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал; активно працювати на лекційних і семінарських заняттях, брати участь в обговоренні дискусійних питань; долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені семінарські заняття. З поважних

причин (наприклад, хвороба, міжнародна мобільність та ін.) навчання може відбуватись в онлайн формі.

Недопустимими є: пропуски з неповажних причин та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (окрім випадків, передбачених навчальним планом та методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат.

Здобувачі вищої освіти мають дотримуватися академічної доброчесності: самостійно виконувати усі навчальні завдання, завдання підсумкового контролю. У разі використання ідей, тверджень, відомостей при виконанні усіх завдань, передбачених силабусом, необхідно у формі посилань оказувати на джерела інформації. Дотримуватись норм законодавства про авторське право і суміжні права. Дотримуватись положень «Кодексу академічної доброчесності ВНУ імені Лесі Українки».

Результати навчання, здобуті здобувачем освіти шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації. Порядок та процедура визнання регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у ВНУ імені Лесі Українки». Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті (професійні курси/тренінги, громадянська освіта, онлайносвіта, професійні стажування та ін.), які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, тощо, які передбачені силабусом ОК. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення вибіркового компонента, або під час вивчення ОК (але не пізніше початку останнього місяця навчання, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання).

Окремі теми, змістовий модуль чи курс можуть бути перезараховані здобувачу вищої освіти відповідно до «Положення про підготовку здобувачів освіти у ВНУ імені Лесі Українки з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти». Оцінювання здобувачів представниками підприємства, яке зафіксоване у дуальному робочому навчальному плані, враховується у кінці семестру вивчення ОК, програмні результати вивчення якого частково або повністю внесені до дуального робочого навчального плану.

Загалом оцінювання здобувачів здійснюється відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти ВНУ імені Лесі Українки». Максимальну кількість балів (100) можна набрати упродовж семестру за результатами виконання усіх видів робіт, які передбачені силабусом.

Максимальна кількість балів за поточну навчальну діяльність із ОК становить 100 балів (98 балів за поточне оцінювання і 2 бали за активність на семінарських заняттях).

Консультації здобувачам вищої освіти надаються: на кафедрі згідно графіку; онлайн через Університетський портал – Office 365, за допомогою Viber чи електронної скриньки (за попередньою домовленістю з викладачем).

V. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль з вибіркового компонента проводиться в усній формі у вигляді заліку. Оцінювання знань студентів здійснюється за результатами виконання видів робіт, які передбачені силабусом ОК. При цьому завдання із цих видів контролю оцінюються в діапазоні від 0 до 100 балів виключно. При цьому студент повинен набрати не менше 60 балів.

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Питання до заліку

1. Поняття та зміст адміністративних послуг.
2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.
3. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання (предмет регулювання, винятки зі сфери дії, тощо).
4. Нормативно-правове забезпечення сфери надання адміністративних послуг.
5. Суб'єкти надання адміністративних послуг.
6. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги.
7. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки.
8. Центр надання адміністративних послуг: зміст та статус.
9. Загальна структура ЦНАП. Модель ЦНАП. Територіальні підрозділи ЦНАП.
10. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.
11. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцька.
12. Веб-сторінка ЦНАП.
13. Документообіг ЦНАП.
14. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
15. Публічна інформація про адміністративні послуги.
16. Інформаційна картка адміністративної послуги. Технологічна картка адміністративної послуги.
17. Відмінність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг від «стандартів надання адміністративних послуг».
18. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП у м. Луцьку.
19. Місце розташування ЦНАП. Вимоги до приміщення для ЦНАП та його зонування.
20. Супутні послуги у ЦНАП.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Адміністративні послуги: посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
2. Драган І. Організація надання адміністративних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703>.
3. Журавль Т. В. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
4. Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л., Попович Т. М. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.
5. Полумієнко С. К. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., част. 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. 64 с.
6. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. для студентів ВНЗ, аспірантів, викладачів. Київ, 2008. 663 с.
7. Тимошук В. Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.
8. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с. URL: <https://www.auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf>.
9. Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьний Є. О. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. Київ, 2015. 428 с.

Додаткова:

1. Біляк Ю., Качковська Л. Розвиток е-демократії та е-урядування в Республіці Польща. *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук* : збірник матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. (Луцьк, 15 грудня 2020 р.). Луцьк, 2020. С. 231–233.
2. Е-уряд на перехресті. *Світова доповідь з питань державного сектору*. URL : http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad_na_perehresti_dopovid_oon.pdf.
3. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 №5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
4. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
5. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 №2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

6. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 №851-IV. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
7. Про загальнодержавну програму «Електронна Україна» : Проект Закону України від 15.04.2004 №5414. URL : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=5414&skl=5.
8. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 № 653-р. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>.
9. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>.
10. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 №208-п. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>.
11. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 №2657-XII. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
12. Про концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 №75/98-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>.
13. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL : <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
14. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 №649-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.
15. Про схвалення Концепції створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Прозорий бюджет» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.02.2016 №92-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/92-2016-%D1%80#Text>.
16. Про телекомунікації : Закон України від 18.11.2003 №1280-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>.
17. Результати моніторингу сайтів міських рад других за величиною міст областей України. Інститут громадянського суспільства. URL : <http://old.csi.org.ua/?cat=28>.
18. Рейтинг прозорості 100 найбільших міст України 2019. *Transparency International Ukraine*. URL : <https://ti-ukraine.org/research/rejtyng-prozorosti-100-najbilshyh-mist-ukrayiny-2019/>.
19. Сурмін Ю. П., Бакуменко В. Д., Михненко А. М., Ковбасюк Ю. В. Енциклопедичний словник з державного управління. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
20. Тихомирова Є. Б. Транспарентність і відкритість діяльності влади та шляхи їх забезпечення. Київ : вид. дім «КМ Academia», 2002. Т. 20 : Політичні науки. С. 39-43.
21. Чукут С. А. Електронний уряд : наук.-практ. довід. Київ : НАДУ, 2016. 85 с.
22. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції : практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93.
23. Яковлева С., Качковська Л. Електронне урядування: основи реалізації в Україні. Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень: матер. XIV Міжнар. наук.-практ. конф. студ. і аспір. (Луцьк, 12–13 травня 2020 р.). Луцьк, 2020. С. 425–427.
24. Яцюк Д. О., Качковська Л. Р. Закон України «Про інформацію»: короткий аналіз актуальної редакції (16.07.2021). *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук* : збірник матеріалів V Міжнар. наук.практ. конф. (11 листопада 2021 р.). Луцьк, 2021. С. 397-399.