



# Силабус дисципліни «Публічні послуги»

**Викладач:** Верба Світлана Миколаївна, доцент б.в.з. кафедри місцевого самоврядування та регіонального розвитку ЧНУ імені Петра Могили

## Очікувані результати навчання

В результаті вивчення дисципліни студент **має знати:**

- сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики.
- теоретичні та практичні основи використання стандартів надання публічних послуг органами влади;
- методологічні основи та засоби організації надання публічних послуг органами влади.

## **уміти:**

- працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально-відповідально в умовах реалізації програм та проектів, пов'язаних з наданням публічних послуг органами державної влади.
- розробляти та управляти проектами розвитку територій;
- удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні;

**Обсяг: 5 кредитів ECTS (150 год), з яких 90 годин самостійної роботи.**

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

**Оригінальність навчальної дисципліни:** авторський курс

## **Зміст дисципліни**

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

Тема 2. Державна політика у сфері надання публічних послуг.

Тема 3. Модернізація системи надання публічних послуг в умовах децентралізації.

Тема 4. Стандартизація надання публічних послуг.

Тема 5. Номенклатура послуг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Тема 6. Якість публічних послуг та критерії її оцінки .

Тема 7. Моніторинг якості надання публічних послуг.

Тема 8. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню.

Тема 9. Контроль у сфері надання публічних послуг.

Тема 10. Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Тема 11. Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг.

Тема 12. Вимоги до кваліфікації персоналу Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Тема 13. Інформаційно - комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.

Тема 14. Зміст інформаційних і технологічних карток, що використовуються в роботі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Тема 15. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.

**Семестровий контроль:** залік

Оцінювання:

За семестр: 70 балів

За залік: 30 балів

**Види робіт:**

Групові заняття – 60 балів (15\*4б.)

Виконання самостійної роботи (презентація) – 10 балів

**Технічне забезпечення:**

Проекційне мультимедійне обладнання

(проектор, екран, ноутбук/комп'ютер).

Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi.

Система електронного навчання Moodle 3.

**Політика щодо дедлайнів**

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.

**Політика щодо академічної доброчесності**

Передбачає самостійну підготовку до групових занять та самостійне виконання індивідуальних творчих завдань. Списування під час заліку (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв) заборонено. У разі виявлення плагіату або списування роботи не зараховуються.

**Критерії оцінювання результатів вивчення дисципліни**

Під час вивчення дисципліни студенти отримують бали за такі види робіт:

1. Відповіді на групових заняттях.
2. Виконання самостійної роботи (презентація).