# СИЛАБУС
# НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
# «АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ»

| | |
|---|---|
| **Рівень вищої освіти** | Перший (бакалаврський) |
| **Назва кафедри** | Права та публічного управління |
| **Тип дисципліни** | Вибіркова |
| **Семестр** | 4 |
| **Мова викладання** | Українська |
| **Керівник курсу** | **Сафронова Ольга Миколаївна**, кандидат наук державного управління, доцент кафедри менеджменту, маркетингу та публічного управління |
| **Профайл керівника курсу** | http://nasoa.edu.ua/spivrobitnyky/safronova-olga-mikolayivna/ |
| **Контактна інформація керівника курсу (e-mail), сторінка курсу в Moodle** | o_safronova@ukr.net<br>https://dist.nasoa.edu.ua/course/view.php?id=1307<br>https://dist.nasoa.edu.ua/course/view.php?id=1310 |
| **Передумови для вивчення навчальної дисципліни** | Наявність систематичних та ґрунтовних знань з компонентів професійної підготовки освітньої програми, зокрема «Державне та регіональне управління», «Основи публічного управління», «Адміністративне право» |

## ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

| **Обсяг:** | Кредитів ECTS | Годин | За видами занять: | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Лекцій | Практичних занять | Самостійна підготовка | Вид підсумкового контролю |
| | 4 | 120 | 24 | 26 | 66 | Залік |

| | |
|---|---|
| **Опис дисципліни** | **Навчальна дисципліна «Адміністративні послуги»** є вибірковою компонентою навчального плану. Вивчення дисципліни дозволить здобувачу вищої освіти сформувати індивідуальну освітню траєкторію.<br>**Мета вивчення навчальної дисципліни** полягає в набутті студентами знань щодо процедур і правил надання адміністративних послуг; формування системи знань про механізми забезпечення якості надання адміністративних послуг та навиків з питань їх застосування в практиці публічного управління та адміністрування в Україні.<br>**Завдання вивчення навчальної дисципліни**: розкриття специфіки, нормативно-правових та організаційних основ надання адміністративних послуг, засобів контролю і забезпечення якості надання адміністративних послуг у різних сферах публічного управління та адміністрування в Україні<br>**Формат проведення дисципліни:** лекції, практичні (семінарські) заняття, самостійна робота. Здобувачі вищої освіти мають змогу отримати індивідуальні консультації. |
| **Професійні компетентності** | У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен **знати:**<br>- сутність концепції «сервісної держави» та її значення у запровадженні системи надання адміністративних послуг, забезпеченні діяльності державних і самоврядних органів управління в різних країнах світу;<br>- сутність поняття «адміністративна послуга», види адміністративних |

| | |
|---|---|
| | послуг;<br>- нормативно-правові та організаційні засади діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні;<br>- порядок та терміни забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень;<br>- критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг;<br>- принципи та етапи здійснення державного нагляду у сфері надання адміністративних послуг;<br>- суть метрологічного контролю та нагляду;<br>- види нагляду (контролю) за діяльністю фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг;<br>- механізми формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню в країнах світу;<br>- порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;<br>- напрями реалізації державної політики з надання адміністративних послуг в Україні |
| **Програмні результати навчання** | У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен **вміти:**<br>- готувати інформаційну та технологічну картки адміністративної послуги;<br>- надавати інформацію про порядок отримання адміністративної послуги;<br>- визначати результат адміністративної послуги;<br>- надавати та отримувати адміністративні послуги в електронній формі за принципом «єдиного вікна»;<br>- користуватись особистим кабінетом надання адміністративної послуги в електронній формі;<br>- знати вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;<br>- застосовувати Методику моніторингу організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг;<br>- використовувати інструменти контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;<br>- використовувати інструменти електронного врядування в системі надання адміністративних послуг;<br>- використовувати процедури формування реєстрів державних та адміністративних послуг |
| **Програма навчальної дисципліни** | **Змістовий модуль 1. Нормативно-правові та організаційні основи надання адміністративних послуг**<br>Тема 1. Поняття, ознаки та класифікація адміністративних послуг. Специфіка консультативних, реєстраційних та дозвільних послуг.<br>Тема 2. Державне регулювання та вимоги в сфері надання адміністративних послуг. Стандартизація надання адміністративних послуг.<br>Тема 3. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг. Правовий статус та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні<br>Тема 4. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки. Моніторинг якості надання адміністративних послуг.<br>Тема 5. Контроль за якістю надання адміністративних послуг.<br>Тема 6. Кадрове та інформаційно-аналітичне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.<br>**Змістовий модуль 2. Особливості надання адміністративних послуг у** |

| | |
|---|---|
| | **різних сферах суспільних відносин**<br>Тема 7. Адміністративні послуги у сфері господарської діяльності<br>Тема 8. Адміністративні послуги з питань громадянства, нерухомості та культурної спадщини<br>Тема 9. Адміністративні послуги соціального спрямування<br>Тема 10. Адміністративні послуги із земельних питань<br>Тема 11. Модернізація системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: зарубіжний досвід та практика України |
| **Методи навчання** | Підчас проведення лекцій застосовуються такі методи навчання: презентації у програмі Microsoft Office PowerPoint, пояснення, обговорення теоретичних питань, дискусії, ілюстративно-роздатковий матеріал.<br>Під час практичних (семінарських) занять застосовуються такі методи навчання: доповіді, письмове виконання практичних занять, тестування, методи «мозкового штурму», дослідницькі методи. |
| **Матеріально-технічне забезпечення навчальної дисципліни** | Комп'ютери з програмним забезпеченням для виконання різних видів освітньої діяльності: Microsoft Office, Веб-браузери.<br>Мультимедійний проектор, комп'ютер або ноутбук, використання платформи MicrosoftTeems та Moodle для дистанційного навчання. |
| **Політики навчальної дисципліни** | ***Політика щодо академічної доброчесності.*** Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти НАСОА є передумовою для ефективного опанування результатами навчання і отримання позитивної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Складові політики академічної доброчесності регламентуються: Положенням про академічну доброчесність Національної академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОА, 26 червня 2026 р., протокол № 15. Відповідно до Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти в НАСОА та Положення про академічну доброчесність НАСОА у разі виявлення викладачем порушення студентом норм та правил академічної доброчесності, викладач зобов'язаний застосувати норми п.4.17.2 Положення про академічну доброчесність НАСОА.<br>***Політика щодо відвідування занять.*** Здобувачі вищої освіти денної форми навчання зобов'язані відвідувати занять. Поважними причинами для відсутності на заняттях є хвороба, академічна мобільність або інші випадки відсутності, які підтверджені документально. Якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та відповідно до графіку консультацій викладача.<br>***Політика щодо перескладання.*** Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися термінів виконання усіх завдань, передбачених програмою навчальної дисципліни. Ліквідація академічної заборгованості та перескладання заліку проводиться після закінчення екзаменаційної сесії за окремим розкладом, складеним навчально-методичним відділом не пізніше наступного тижня після сесії.<br>***Політика щодо оскарження результатів оцінювання.*** Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням рівня його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Національній академії статистики, обліку та аудиту, затвердженим рішенням Вченої ради НАСОА, 25 травня 2020 р., протокол № 8 (зі змінами та доповненнями: протокол №10 від 08 травня 2025 р., протокол №4 від 4 листопада 2025 р.). |

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА


1. Державне та регіональне управління : навч. посіб. для студентів спец. 073 "Менеджмент" / [С. І. Архієреєв та ін.] ; за ред. проф. С. І. Архієреєва ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 127 с. (розділ 13.3 Державні та адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади та їх правове регулювання)
2. Довідник із питань надання адміністративних послуг старостами / Н. В. Шамрай, Н. О. Ткач, А. О. Лещенко, А. В. Малюга, Н. П. Мацвейко, І. О. Дубиківська, Н. А. Гайдамака, Р. В. Дашутіна, О. В. Андрєєв. – Київ, ГО «Всеукраїнське об'єднання старост», ГО «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг», 2023
3. Мороз В. В., Сафронова О. М., Олійник Н. І. Регуляторна політика у сфері господарської діяльності : конспект лекцій. Київ : НАДУ, 2020. 196 с.
4. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центрів надання адміністративних послуг) / Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ., 2020. 263 с.
5. Надання якісних адміністративних послуг : навч. посіб. / [С. В. Газарян та ін.] ; за заг. ред. д-ра держ. упр., проф. Ю. О. Куца ; Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Харків : Магістр, 2017. 115 с.
6. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук / Асоціація міст України. Київ., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с
7. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП) / Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Семеніхін В. О., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. К., 2019. 240 с
8. Тихонова Д. С. Управління процесом надання адміністративних послуг в Україні : монографія / Д. С. Тихонова. Харків : Оберіг, 2020. 159 с.
9. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України : монографія / Акімова Л. М. [та ін.] ; Всеукр. асамблея д-рів наук з держ. упр., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, ВНЗ "Міжрегіон. Акад. упр. персоналом". Херсон : Олді-Плюс, 2018. 192 с.
10. Циганов О. Г. Надання адміністративних послуг правоохоронними органами України: організаційно-правові аспекти : монографія / О. Г. Циганов ; М-во внутр. справ України, Держ. НДІ. Київ ; Вінниця : Нілан, 2018. 455 с.


## КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

*За результатами семестру студент отримує підсумкову оцінку за 100-бальною системою, яка розраховується як накопичена сума отриманих балів за всі види поточного, модульного та підсумкового контролю.*

*Умовою допуску до підсумкового контролю є набрання здобувачем вищої освіти 35 балів у сукупності за всіма темами дисципліни.*

*Якщо за результатами модульно-рейтингового контролю студент отримав сумарну кількість балів за два змістовні модулі, що не перевищує 34 бали, то студент вважається таким, що не виконав усі види робіт, які передбачаються навчальним планом з дисципліни «Адміністративні послуги» і направляється на повторний курс вивчення дисципліни.*

| Форми контролю | Види навчальної роботи | Оцінювання |
|---|---|---|
| **ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ** | Робота на лекціях | - |
| | Робота на практичних заняттях, у т.ч.: | |

| | | |
|---|---|---|
| | -розв’язання практичного завдання, написання обґрунтованих аналітичних висновків | Від 2 до 4 балів |
| | -розв’язання теоретичного завдання | Від 1до3 балів |
| | -усне опитування, участь у навчальній дискусії, тестування | 1 бал |
| **МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** | Модульний контроль № 1 | Максимальна оцінка – 20 балів |
| | Модульний контроль № 2 | Максимальна оцінка – 20 балів |
| **ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ** | Залік | Максимальна оцінка – 30 балів |

**Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти**

| **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка в балах** | **Оцінка за шкалою ECTS** | |
|---|---|---|---|
| **Залік** | | **Оцінка** | **Пояснення** |
| *Зараховано* | **90-100** | A | Здобувач вищої освіти демонструє високий рівень знань навчального матеріалу в обсязі, що відповідає програмі дисципліни, достатньо реалізовує теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, виконав практичні завдання відмінно або з незначною кількістю помилок. За час навчання при проведенні практичних занять проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються |
| | **82-89** | B | Здобувач вищої освіти демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає 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 |
| | **74-81** | C | Здобувач вищої освіти в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Помилки у відповідях та розрахунках не є системними. Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається. |
| | **64-73** | D | Здобувач вищої освіти засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений програмою дисципліни. При вирішенні практичних завдань допускає значну кількість недоліків і суттєвих помилок |
| | **60-63** | E | Здобувач вищої освіти має певні знання, передбачені в програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, здобувач вищої освіти з труднощами пояснює правила вирішення практичних завдань дисципліни, відсутнє розуміння порядку виконання завдання та взаємозв’язків з іншими дисциплінами. |
| *Не зараховано* | **35-59** | FX | Здобувач вищої освіти може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму дисципліни здобувач |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | вищої освіти виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є неправильними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у здобувача вищої освіти відсутні. Здобувач вищої освіти має можливість повторного складання |
| | **1-34** | F | Здобувач вищої освіти повністю не виконав вимоги програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Обов'язковий повторний курс |

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Поняття адміністративної послуги
2. Ознаки адміністративної послуги
3. Відмінність адміністративної послуги від інших видів послуг у публічній сфері
4. Види адміністративних послуг
5. Адміністративні послуги у сфері господарської діяльності
6. Адміністративні послуги з питань громадянства, нерухомості та культурної спадщини
7. Адміністративні послуги соціального спрямування
8. Адміністративні послуги із земельних питань
9. Принципи надання адміністративних послуг
10. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг
11. Суб'єкт звернення при наданні адміністративних послуг
12. Суб'єкт надання адміністративних послуг
13. Правовий статус та організація діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)
14. Адміністратори в системі суб'єктів відносин надання адміністративних послуг
15. Стадії процедури надання адміністративної послуги
16. Юридичні документи, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг
17. Юридичні дії, що супроводжують процедуру надання адміністративних послуг
18. Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір)
19. Вимоги до якості надання адміністративних послуг
20. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки.
21. Моніторинг якості надання адміністративних послуг.
22. Контроль якості надання адміністративних послуг.
23. Кадрове та інформаційно-аналітичне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.
24. Цифровізація в системі надання адміністративних послуг
25. Розвиток системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри права та публічного управління, протокол № 1 від 28.08.2026 р.