

Міністерство освіти і науки України  
Національний аерокосмічний університет  
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра «Публічного управління та підприємництва» (№ 601)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Гарант освітньої програми



(підпис)

Надія КАРПЕКО

(ім'я та прізвище)

«29» серпня 2025 р.

## **СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Державні послуги**

(назва навчальної дисципліни)

**Галузь знань:** 28 Публічне управління та адміністрування

(шифр і найменування галузі знань)

**Спеціальність:** 281 Публічне управління та адміністрування

(код та найменування спеціальності)

**Освітня програма:** Публічне управління та адміністрування

(найменування освітньої програми)

**Рівень вищої освіти:** перший (бакалаврський)

**Силабус введено в дію з 1.09.2025 року**

**Харків – 2025 р.**

Розробник:

доцент кафедри «Економіки та публічного управління», к. н. з держ упр.,  
доцент

Надія КАРПЕКО

(прізвище та ім'я, посада, науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри «Економіки та публічного управління» (№ 601)

Протокол № 1 від « 29» серпня 2025 р.

Завідувач кафедри 601,

д. н. з держ. упр., професор  
(науковий ступінь і вчене звання)



(підпис)

Вероніка КОВАЛЬЧУК

(ім'я та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Представник студентського самоврядування від факультету № 6



(підпис)

Ярослава ЧЕРНА

(м'я та прізвище)

## 1. Загальна інформація про викладача



Карпеко Надія Миколаївна, к. н. з держ. упр., доцент. Викладає в університеті наступні дисципліни:

- Державна влада та громадянське успільство;
- Державні послуги;
- Державне електр. урядування;
- Економіка і організація інноваційної діяльності;
- Публічна служба;
- Управління конкурентоспроможністю.

### ***Напрями наукових досліджень:***

Державне управління гуманітарною та соціальною політикою, особливості її реалізації в сучасних умовах, державне управління у сфері економіки, державне управління у сфері цивільного захисту, формування гендерної політики держави.

### ***Контактна інформація:***

*n.karpeko@khai.edu*

## 2. Опис навчальної дисципліни

Форма здобуття освіти	Денна, заочна
Семестр	3
Мова викладання	Українська
Тип дисципліни	Обов'язкова
Обсяг дисципліни: кредити ЄКТС/ кількість годин	<u>денна</u> : 4,5 кредиту ЄКТС / 135 годин; (48 аудиторних, з яких: лекції – 32, практичні – 16; СРЗ – 87); <u>заочна</u> : 4,5 кредиту ЄКТС / 135 годин; (6 аудиторних, з яких: лекції – 2, практичні – 4; СРЗ – 129);
Види навчальної діяльності	лекції, практичні заняття, самостійна робота здобувача.
Види контролю	поточний, модульний та підсумковий (семестровий), контрольна робота, контроль (залік).

Пререквізити	Вступ до фаху, Історія та культура України, Правові засади публічного управління та адміністрування.
Кореквізити	Державне електронне урядування, Публічна служба, Організаційно правові засади державного управління, Публічне управління та адміністрування.
Постреквізити	Цифрові інструменти та методи в професійній діяльності, Децентралізація та розвиток місцевого самоврядування.

### **3. Мета та завдання навчальної дисципліни Мета**

Формування у студентів теоретичних і практичних знань з теорії, методології, методики та організаційних основ надання адміністративних 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.

#### **Завдання**

Формування у студентів належного рівня знань щодо сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування; теоретичних та практичних основ використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади; методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади..

Після опанування дисципліни здобувач набуде наступні **компетентності:**

#### **загальні:**

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.
- Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.
- Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

#### **спеціальні (фахові):**

- Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.
- Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.
- Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально- етичних норм поведінки.

- Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.

Очікується, що після опанування дисципліни здобувачем будуть досягнуті наступні результати навчання і він буде:

- знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

#### **4. Зміст навчальної дисципліни**

##### **Модуль 1.**

**Змістовний модуль 1. Конституційні засади надання державних послуг в Україні. Класифікація публічних послуг**

##### **Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.**

*Питання для розгляду.*

Конституційні засади надання адміністративних послуг в Україні. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг. Стандарти послуг і Реєстр (перелік) послуг. Законодавче забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні.

*Практичне заняття за темою.*

Стандарти послуг і Реєстр (перелік) послуг. Законодавче забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача.

##### **Тема 2. Поняття публічних послуг**

*Питання для розгляду.*

Сутність адміністративних послуг. Досвід розвинених країн в наданні адміністративних послуг. Формальні ознаки адміністративних послуг. Класифікація адміністративних послуг.

*Практичне заняття за темою.*

Напрямки удосконалення процесу надання державних послуг. Надання адміністративних послуг.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Надання адміністративних послуг. Оплата адміністративних послуг.

### **Тема 3. Управління якістю адміністративних послуг**

*Питання для розгляду.*

Розвиток систем управління якістю. Сутність сучасної системи управління якістю TQM. Стандарти серії ISO 9000. Вимоги до систем управління якістю.

*Практичне заняття за темою.*

Переваги організації, в якій функціонує система управління якістю.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Запровадження системи управління якістю в діяльність органів виконавчої влади.

### **Тема 4. Передумови формування сучасної системи надання адміністративних послуг**

*Питання для розгляду.*

Тенденції розвитку державного управління. Чинники реформування державного управління. Концепція електронного уряду.

*Практичне заняття за темою.*

Реформування системи надання адміністративних послуг у Західних країнах.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Загальні риси адміністративних реформ західних країн.

### **Модульний контроль 1**

*- Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

### **Змістовний модуль 2.**

**Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання державних послуг**

### **Тема 5. Запровадження сучасних технологій надання адміністративних послуг в Україні**

*Питання для розгляду.*

Етапи запровадження новітніх технологій надання адміністративних послуг. Створення законодавчої бази підвищення якості надання адміністративних послуг. Досвід впровадження новітніх технологій надання адміністративних послуг у різних регіонах України.

*Практичне заняття за темою.*

Визначення номенклатури адміністративних послуг.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Структура та функції працівників центрів адміністративних послуг.

## **Тема 6. Основні положення методології оцінки якості надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАП**

*Питання для розгляду.*

Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг і діяльності ЦНАП. Розроблення методики та способи фіксування інформації.

*Практичне заняття за темою.*

Планування та проведення оцінювання. Аналіз отриманої інформації.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання.

## **Тема 7. Загальні висновки та рекомендації щодо оцінки якості надання адміністративних послуг**

*Питання для розгляду.*

Нові повноваження органів місцевого самоврядування щодо надання послуг центральних органів виконавчої влади.

*Практичне заняття за темою.*

Критерії оцінювання якості та стандарти надання послуг.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Критерії оцінювання якості та стандарти надання послуг.

## **Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг.**

*Питання для розгляду.*

Потреби впровадження. Переваги від впровадження. Процес побудови і впровадження систем управління якістю надання адміністративних послуг.

*Практичне заняття за темою.*

Основні проблеми, які потребують вирішення при побудові систем управління якістю.

*Самостійна робота здобувача освіти:*

Опрацювання матеріалу лекцій. Досвід українських органів місцевого самоврядування.

### **- Модульний контроль 2**

*Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

## **5. Індивідуальні завдання**

**Розрахункова робота: «Створення ЦНАП в окремому районі»**

Завдання полягає в створенні проекту Центру надання адміністративних послуг в конкретному районі.

В рамках проекту необхідно:

1. Обґрунтувати номенклатуру послуг, які планується надавати населенню району.

2. Запропонувати структуру, обґрунтувати чисельність і розрахувати витрати на утримання персоналу Центру надання адміністративних послуг в районі на підставі діючих нормативів (типових організаційних структур служби в залежності від чисельності населення району, чисельності персоналу обраної структури, запропонувати штатний розклад у відповідності з прийнятою структурою, діючих посадових окладів для кожної категорії службовців).

3. Розробити систему ключових показників діяльності КРІ для всіх посад створюваного Центру надання адміністративних послуг. Для цього:

3.1. Визначити ключові завдання діяльності.

3.2. Описати ключовий фактор успіху

3.3. Встановити перелік кількісних показників, які характеризують кожне ключове завдання діяльності.

3.4. Встановити зв'язок між ступенем досягнення оптимальних значень ключових показників діяльності та розмірами матеріального стимулювання працівників.

4. Розробити цілі та політику в області якості для створюваного Центру надання адміністративних послуг, ґрунтуючись на системі управління якістю TQM та вимогах стандартів серії ISO.

Чисельність населення району узгоджуються з викладачем перед початком виконання розрахункового завдання.

Розрахункова робота має бути оформлена як документ Microsoft Word формату А4, шрифт Times New Roman, 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1,5, поля – 2 см з усіх боків. Титульний аркуш розрахункової роботи повинен мати такий зміст: назва університету; назва кафедри; назва навчальної дисципліни; питання роботи; прізвище, ім'я, по батькові студента, курс, шифр академічної групи; рік написання розрахункової роботи. За титульним аркушем слідує план розрахункової роботи, в якому треба виділити всі її структурні частини. У плані праворуч позначаються номери сторінок початку кожного пункту. Обсяг розрахункової роботи визначається вмінням студента стисло і водночас вичерпно розкрити тему: узагальнити теоретичні напрацювання за напрямом, що розглядається, оцінити їх прикладне значення, зробити висновки та обґрунтувати власні пропозиції. Обов'язковою вимогою є чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [N, с. M] (N означає номер джерела у наведеному в

кінці їх переліку, а М – номер сторінки у цьому джерелі). Необхідно використовувати в розрахунковій роботі таблиці, схеми, графіки, діаграми тощо. Перелік використаних джерел (не менше 7 позицій) оформляється згідно з діючими правилами.

## 6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

## 7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (іспит).

## 8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
<b>Змістовний модуль 1</b>			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	4	0... 8
Виконання і захист практичних робіт	0... 3	4	0... 12
Модульний контроль 1	0...20	1	0...20
<b>Змістовний модуль 2</b>			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	4	0... 8
Виконання і захист практичних робіт	0...3	4	0...12
Модульний контроль 2	0...20	1	0...20
Розрахункова робота	0...20	1	0...20
<b>Усього за семестр</b>			<b>0...100</b>

### Прийнята шкала оцінювання

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів. Білет для заліку складається з двох теоретичних питань, максимальна кількість балів за кожне питання 50 балів, що складає в сумі 100 балів.

Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів. Білет для заліку складається з двох теоретичних питань, максимальна кількість балів за кожне питання 50 балів, що складає в сумі 100 балів.

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

Задовільно (60-74) – мати мінімум знань і умінь для забезпечення програмних результатів навчання. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Добре (75-89) – знати основні теми дисципліни. Достатньо знати групи основних ознак адміністративного процесу в органах публічного управління в площині внутрішньої (закритої ззовні) діяльності органів публічної влади з надання державних послуг; вміти проводити аналіз нормативно-правового забезпечення управління адміністративними процесами надання державних послуг. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо сучасних механізмів управління адміністративними процесами надання державних послуг в Україні, вміти виміряти продуктивність, результативність та ефективність надання державних послуг, мати уявлення про шляхи вдосконалення механізму управління адміністративними процесами в наданні державних послуг в Україні. Відпрацювати та захистити всі практичні роботи.

1. Політика навчального курсу

Відпрацювання пропущених занять відбувається відповідно до розкладу консультацій, за попереднім погодженням з викладачем. Питання, що стосуються академічної доброчесності, розглядає викладач або за процедурою, визначеною у Положенні про академічну доброчесність.

## **9. Політика академічної доброчесності**

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає (Методичні рекомендації для закладів вищої освіти з підтримки принципів академічної доброчесності. Лист МОН України № 1/9-650 від 23.10.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v-650729-18#n211>):

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);

- посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

## **10. Методичне забезпечення та інформаційні ресурси**

Сторінка дисципліни знаходиться за посиланням:

<https://mentor.khai.edu/course/view.php?id=3936>

**Сайт кафедри [k601@khai.edu](mailto:k601@khai.edu)**

- Електронний каталог науково-технічної бібліотеки Національного аерокосмічного університету ім. М.Є. Жуковського "ХАІ". - Режим доступу: <https://library.khai.edu/catalog>
- Методика підготовки інформації про державні послуги // [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=38484&cat\\_id=36272](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=36272)
- [www.president.gov.ua](http://www.president.gov.ua) – сайт Президента України
- [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua) – сайт Верховної Ради України
- [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua) – сайт Кабінету Міністрів України
- [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) – сайт Міністерства економіки України

## **11. Рекомендована література**

### **Базова**

1. Калита П.Я. Загальне управління якістю - шлях до досягнення високого рівня досконалості // [www.management.com.ua/qm/qm004.html](http://www.management.com.ua/qm/qm004.html)
2. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л. С. Кириченко, П. В. Мережко. – Київ : КНТЕУ, 2016. – 128 с.
3. Тимощук В. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / В. Тимощук - К.: Москаленко О.М., 2014 - 140 с.
4. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. - 392 с.
5. Тимощук В. Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимощук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К., 2019 - 44 с.
6. Хриков Е. М. Система управління якістю адміністративних послуг: Навчальний посібник / Хриков Е.М. – Луганськ, 2018. - 233 с.

## Допоміжна

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
2. Актуальні проблеми становлення та розвитку місцевого самоврядування в Україні: колект. монографія / за ред. В. В. Кравченка, М. О. Баймуратова, О. В. Батанова. Київ: Атіка, 2007. – 864 с.
3. Коліушко І. Б. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис / І.Б. Коліушко, В.Б. Аверьянов, В.П. Тимощук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. - К.: Факт, 2001. - 72 с.
4. Мережко Н. В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська. – Київ : КНТЕУ, 2010. – 216 с.
5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. / О. І. Момот. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
6. Методика підготовки інформації про державні послуги // [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=38484&cat\\_id=3\\_6272](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=38484&cat_id=3_6272)
7. Михненко А. М. Інновації в управлінні суспільним розвитком [Текст] : навч. посіб. / А. М. Михненко, В. Д. Бакуменко, С. О. Кравченко. – К. : НАДУ, 2009. – 116 с.
8. Никифоров А. Є. Інноваційна діяльність: теорія та практика державного управління [Текст] : монографія / А. Є. Никифоров. – К. : КНЕУ, 2010. – 420 с.
9. Орлов О. В. Інноваційні процеси в державному управлінні [Текст] : монографія / О. В. Орлов. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2012. 248 с.
10. Попов С. А. Визначення стратегічних орієнтирів інноваційного розвитку системи державного управління [Текст] / С. А. Попов // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ НАДУ. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (56). – С. 22–27.
11. Попов С. А. Інноватизація системи державного управління: напрями удосконалення [Електронний ресурс] / С. А. Попов // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електр. наук. фахове вид. ОРІДУ НАДУ при Президентові України. – 2013. – Вип. 13. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/tpdp/index.html>. – Назва з екрану.
12. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 // Офіц. вісн. України. - 2006. - № 20. - С. 19.
13. Сороко В.М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг в практику діяльності державних службовців // Вісн. держ. служби України. - 2004. - № 3. - С. 11-19

14. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. - К.: Факт, 2005. - 88 с.
15. Тимощук В. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
16. Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг./ В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. - К.: Факт, 2005. – 88 с.
17. Тимощук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / В.П.Тимощук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
18. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимощук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. – 440 с.
19. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні // Юрид. вісн. - 2005. - № 2. - С. 86-