ПрАТ “ВНЗ “МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ”

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “НАЛЕЖНЕ ВРЯДУВАННЯ ТА СЕРВІСНА ДЕРЖАВА”

Спеціальність: **D4 Публічне управління та адміністрування**

Освітній рівень: **другий (магістерський) рівень**

Освітня програма: **Публічне управління та адміністрування**

МАУП 2026

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	Належне врядування та сервісна держава
Шифр та назва спеціальності	D4 Публічне управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	3 кредити / 90 год. Лекції: 16 Семінарські заняття: 14 Самостійна робота студентів: 60
Терміни вивчення дисципліни	III семестр
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	залік
Сторінка кафедри на сайті	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya/katalog-vibirkovih-disciplin-profspryamuvannya.html

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація.

Семенець-Орлова Інна Андріївна	
Науковий ступінь	Доктор наук з державного управління
Вчене звання	професор
Посада	Завідувач кафедри публічного адміністрування
Дисципліни, які викладає НПП	Теорія та практика реформ, Підготовка до ЄДКІ
Напрями наукових досліджень	сучасні теорії публічного управління, суспільний розвиток, публічний інтерес, управління змінами, освітня політика, соціальна політика, консолідована демократія, демократичний транзит, європейська інтеграція, національна безпека, забезпечення національної стійкості, публічна служба, соціальна реінтеграція, повоєнне відновлення України, розвиток оборонного потенціалу країни
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців	https://scholar.google.com.ua/citations?user=KJATsFYAAAAJ https://orcid.org/0000-0001-9227-7426 https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57204214125
Контактна інформація викладача:	
E-mail:	innaorlova@ukr.net
Контактний тел.	+380985560378
Портфоліо викладача на сайті кафедри / Інституту / Академії	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya.html

Анотація курсу. Навчальна дисципліна “Належне врядування та сервісна держава” спрямована на формування у здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти розуміння того, як працює сучасна публічна адміністрація, орієнтована на людину: на яких принципах

вона ґрунтується, як надає послуги, як звітує перед суспільством і залучає громадян до ухвалення рішень. Курс поєднує європейські стандарти належного врядування (Принципи публічного адміністрування SIGMA, право на належне врядування в ЄС) з українською практикою – Законом "Про адміністративну процедуру", мережею ЦНАП, "Дією", реформою публічного адміністрування на шляху до членства в ЄС. Здобувачі вчаться оцінювати рішення органів влади на відповідність принципам адміністративної процедури, проводити аудит публічних послуг, проєктувати послуги за методами дизайну послуг, організовувати консультації з громадськістю та готувати аналітичні документи щодо реформи публічного адміністрування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є принципи, механізми та інструменти належного врядування й надання публічних послуг, а також відносини між органами публічної влади та особою щодо прийняття адміністративних рішень, забезпечення прозорості, підзвітності та участі громадян в управлінні.

Метою курсу є формування у здобувачів вищої освіти системних знань про концепцію належного врядування та модель сервісної держави і практичних умінь проєктувати, надавати та оцінювати публічні послуги, забезпечувати законність, прозорість і підзвітність діяльності органів публічної влади з урахуванням європейських стандартів та умов воєнного і повоєнного часу.

Завдання курсу полягають у:

– розкритті еволюції концепції належного врядування, її принципів і способів вимірювання;

– з'ясуванні сутності сервісної держави та людиноцентричного підходу до публічного управління;

– засвоєнні правових засад належного врядування в Україні, насамперед принципів адміністративної процедури;

– аналізі системи адміністративних і електронних публічних послуг та інфраструктури їх надання;

– оволодінні методами оцінювання якості послуг, дизайну послуг і роботи зі зворотним зв'язком;

– формуванні вмінь забезпечувати прозорість, підзвітність і доброчесність у діяльності органів влади;

– розвитку навичок організації участі громадян і спільного створення публічних послуг;

– ознайомленні з вимогами ЄС до публічного адміністрування держави-кандидата та напрямами реформи в Україні.

Пререквізити навчальної дисципліни. Вивчення дисципліни ґрунтується на знаннях і вміннях, набутих здобувачами на попередньому рівні вищої освіти з основ публічного управління та адміністрування, права, інформаційних технологій, соціальних наук і методів аналізу інформації. Необхідними є базова цифрова грамотність, навички роботи з електронними документами, нормативно-правовими актами, офіційними інформаційними ресурсами та табличними даними, а також уміння здійснювати пошук, систематизацію і критичне оцінювання інформації, дотримуватися вимог інформаційної безпеки, захисту персональних даних та академічної доброчесності.

Постреквізити навчальної дисципліни. Знання та вміння, сформовані під час опанування дисципліни, становлять підґрунтя для «Належне врядування та сервісна держава», а також вибіркових дисциплін професійного спрямування. Набуті компетентності використовуються під час виробничої і переддипломної практики та підготовки кваліфікаційної роботи, зокрема для аналізу процесів цифрової трансформації публічного сектору, оцінювання цифрових публічних послуг і сервісів, роботи з відкритими даними та електронними реєстрами,

застосування інструментів електронної демократії, електронної участі й цифрової взаємодії органів публічної влади з громадянами.

Навчальна дисципліна забезпечує формування у здобувачів вищої освіти загальних і спеціальних компетентностей та досягнення програмних результатів навчання, визначених освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування».

Програмні компетентності

Загальні компетентності	ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 2. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК 5. Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології. ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК 8. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких проявів недоброчесності.
Спеціальні компетентності	СК 1. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти. СК 2. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери. СК 3. Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування. СК 5. 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. СК 10. Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції. СК 13. Навички кризового менеджменту та кейс-менеджменту в публічній сфері, здатність оперативно реагувати на соціальні виклики, здійснювати оцінку потреб вразливих категорій населення (ВПО, ветерани, особи у складних життєвих обставинах). СК 14. Здатність до розбудови публічно-приватного та публічно-громадського партнерства, учасницької демократії, уміння налагоджувати ефективну комунікацію, міжсекторальну взаємодію та довгострокову співпрацю органів державної влади та органів місцевого самоврядування з благодійними фондами, ГО, волонтерськими ініціативами, міжнародними донорами, здатність впроваджувати інструменти локальної демократії (громадські слухання, бюджети участі, консультативно-дорадчі органи) для залучення інститутів громадянського суспільства, ветеранських та релокованих спільнот до процесів прийняття управлінських рішень.

Результати навчання	ПРН 2. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення. ПРН 5. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії. ПРН 6. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загальноорганізаційних структур. ПРН 8. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм. ПРН 10. Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності. ПРН 11. Розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції, враховувати цілі, наявні законодавчі, часові та ресурсні обмеження, оцінювати політичні, соціальні, економічні та екологічні наслідки варіантів рішень. ПРН 13. Застосовувати інструменти учасницької демократії та міжсекторальної взаємодії для проактивного залучення інститутів громадянського суспільства до формування порядку денного громади, управління проєктами соціальної дії та фандрейзингу.

Зміст навчальної дисципліни (денна форма навчання)

№	Назва теми	Лекції	Семінари	Самост. робота	Методи навчання / методи оцінювання
Змістовий модуль 1. Концептуальні та правові засади належного врядування					**Методи навчання:** проблемна лекція; лекція-візуалізація; навчальна дискусія; case-study; практикум з аналізу адміністративних рішень; аудит публічної послуги ("таємний клієнт"); дизайн-сесія; ділова гра; аналіз міжнародних індексів і звітів; робота в малих групах; презентації; підготовка аналітичних записок і пропозицій політики. **Методи оцінювання:** усний і письмовий контроль; оцінювання участі в дискусіях, практикумі, дизайн-сесії та діловій грі; перевірка контрольних завдань самостійної роботи (висновок щодо адміністративного рішення, звіт про аудит послуги, план консультацій з громадськістю); оцінювання
Тема 1.	Належне врядування: концепція, принципи, вимірювання	2	1	6	
Тема 2.	Сервісна держава: людиноцентричний підхід до публічного управління	1	1	6	
Тема 3.	Правові засади належного врядування в Україні	2	2	6	
Змістовий модуль 2. Механізми надання публічних послуг					
Тема 4.	Система адміністративних послуг в Україні	2	1	6	
Тема 5.	Цифрова сервісна держава	2	2	6	
Тема 6.	Якість публічних послуг і управління на основі даних	2	2	6	
Змістовий модуль 3. Підзвітність, участь і європейська інтеграція					
Тема 7.	Прозорість, підзвітність і доброчесність	1	1	6	
Тема 8.	Участь громадян і спільне створення послуг	2	2	6	

Тема 9.	Реформа публічного адміністрування на шляху до ЄС	2	2	6	
	Виконання творчого завдання	–	–	6	
	Всього:	**16**	**14**	**60**	

Форма контролю: залік.

Зміст тем навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концептуальні та правові засади належного врядування

Тема 1. Належне врядування: концепція, принципи, вимірювання. Еволюція підходів до публічного управління: класична бюрократія, новий публічний менеджмент, нове публічне врядування, неовеберіанська держава. Принципи належного врядування: верховенство права, прозорість, підзвітність, ефективність, участь, доброчесність. Право на належне врядування в праві ЄС. Вимірювання якості врядування: Worldwide Governance Indicators, Принципи публічного адміністрування SIGMA, Government at a Glance OECP.

Тема 2. Сервісна держава: людиноцентричний підхід до публічного управління. Сутність сервісної держави. Особа як користувач послуг: життєві ситуації, ціннісна пропозиція, держава як платформа. Публічні, адміністративні та соціальні послуги: співвідношення понять. Українська модель цифрової сервісної держави: досягнення, ризики, межі.

Тема 3. Правові засади належного врядування в Україні. Закон "Про адміністративну процедуру": принципи, права особи, право бути вислуханим, обґрунтування рішень, оскарження. Доступ до публічної інформації. Звернення громадян. Антикорупційні вимоги до посадових осіб. Особливості застосування в умовах воєнного стану.

Змістовий модуль 2. Механізми надання публічних послуг

Тема 4. Система адміністративних послуг в Україні. Суб'єкти надання адміністративних послуг. ЦНАП як ключова інфраструктура: мережа в громадах, віддалені робочі місця, мобільні ЦНАП. Принцип "єдиного вікна" та офіційне отримання інформації. Послуги для ВПО, ветеранів, осіб з інвалідністю. Фінансування та кадрове забезпечення ЦНАП.

Тема 5. Цифрова сервісна держава. Портал і застосунок "Дія", електронні та комплексні послуги, проактивні послуги. Державні реєстри та система електронної взаємодії "Трембіта", принцип одноразового подання даних. Кібербезпека, захист персональних даних, цифрова інклюзія та збереження офлайн-каналу.

Тема 6. Якість публічних послуг і управління на основі даних. Стандарти якості та обслуговування. Загальна схема оцінювання CAF. Дизайн послуг: карта шляху користувача, тестування з користувачами, спрощення процедур. Зворотний зв'язок і моніторинг задоволеності, загальнонаціональне оцінювання якості роботи ЦНАП. Показники результативності послуг.

Змістовий модуль 3. Підзвітність, участь і європейська інтеграція

Тема 7. Прозорість, підзвітність і доброчесність. Відкриті дані та проактивне оприлюднення інформації. Механізми підзвітності: внутрішній контроль і аудит, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, судовий контроль, громадський моніторинг. Корупційні ризики у сфері послуг та їх мінімізація. Доброчесність і конфлікт інтересів.

Тема 8. Участь громадян і спільне створення послуг. Консультації з громадськістю, громадські ради, електронні петиції, бюджети участі, громадські слухання. Спільне створення (co-production) і спільне проєктування послуг. Залучення ветеранських і релокованих спільнот, громадських організацій та волонтерських ініціатив.

Тема 9. Реформа публічного адміністрування на шляху до ЄС. Принципи публічного адміністрування SIGMA (редакція 2023 р.). Стратегія реформування державного управління України на 2026–2030 роки. Реформа публічного адміністрування в переговорах про вступ до ЄС. Оцінки Європейської Комісії та ОЕСР щодо України. Публічна адміністрація в умовах відбудови.

Плани семінарських занять

Семінар 1 (теми 1–2). Діагностика врядування: Україна в міжнародних оцінках. Групи аналізують позиції України за Worldwide Governance Indicators, E-Government Survey ООН та Digital Government Index ОЕСР, порівнюють їх і формулюють висновки. Дискусія "Сервісна держава: зручність чи довіра?".

Семінар 2 (тема 3). Практикум "Адміністративна процедура в дії". Розбір реальних рішень органів влади на відповідність принципам Закону "Про адміністративну процедуру". Підготовка проєкту обґрунтованого адміністративного акта.

Семінар 3 (теми 4–5). Аудит публічної послуги. Здобувачі в ролі "таємного клієнта" оцінюють одну послугу в ЦНАП і в "Дії": доступність, час, зрозумілість інформації, кількість кроків. Порівняння офлайн- та онлайн-каналу.

Семінар 4 (тема 6). Дизайн-сесія "Карта шляху користувача". Побудова карти шляху користувача для обраної життєвої ситуації (реєстрація ВПО, оформлення статусу ветерана, народження дитини) та пропозиції щодо спрощення послуги.

Семінар 5 (теми 7–8). Ділова гра "Громадські консультації". Моделювання консультацій щодо зміни порядку надання послуги в громаді. Ролі: орган місцевого самоврядування, ЦНАП, громадська організація, бізнес, ветеранська спільнота.

Семінар 6 (тема 9). Круглий стіл "Україна та Принципи публічного адміністрування SIGMA". Обговорення оцінок Європейської Комісії та ОЕСР щодо реформи публічного адміністрування. Презентації творчих завдань. Модульна контрольна робота.

Практичний вимір курсу. За можливості до семінарів 3, 4 і 5 залучаються практики, зокрема в онлайн-форматі: керівники ЦНАП, представники Міністерства цифрової трансформації України та Національного агентства України з питань державної служби, міжнародних проєктів підтримки публічного адміністрування, громадських організацій. За відсутності такої можливості практичний вимір забезпечується розбором реальних кейсів, аналізом відкритих даних і документів органів влади та записів публічних виступів фахівців. Найкращі творчі завдання представляються на круглому столі кафедри.

Зміст самостійної роботи здобувача освіти з навчальної дисципліни "Належне врядування та сервісна держава" передбачає підготовку до аудиторних занять шляхом опрацювання матеріалів лекцій, нормативно-правових актів, основної і додаткової літератури, звітів ОЕСР, ООН і Європейської Комісії; аналіз рішень органів влади та публічних послуг; роботу з електронними сервісами, відкритими даними та результатами оцінювання якості послуг; виконання контрольних завдань до кожного змістового модуля та індивідуального творчого завдання; підготовку до поточного, модульного та підсумкового контролю; участь у наукових конференціях і підготовці публікацій.

Контрольні завдання самостійної роботи – це короткі практичні роботи обсягом 1–2 сторінки: до змістового модуля 1 – висновок щодо відповідності рішення органу влади

принципам адміністративної процедури; до змістового модуля 2 – звіт про аудит однієї публічної послуги; до змістового модуля 3 – план консультацій з громадськістю щодо обраного управлінського рішення.

Творчі завдання. Кожен здобувач виконує одне індивідуальне творче завдання, обравши формат і тему з наведених нижче (тему можна запропонувати самостійно за погодженням з викладачем). Завдання подається до останнього семінарського заняття.

1. Аналітична записка (до 3 сторінок). Стисле обґрунтування проблеми та 2–3 варіантів рішення з рекомендацією для керівника органу влади. Орієнтовна тематика: перехід послуги з паперового в електронний формат; доступність послуг для маломобільних груп у громаді; ризики закриття віддалених робочих місць ЦНАП.

2. Аналітичний звіт (до 15 сторінок). Ґрунтовне дослідження з використанням даних, таблиць і візуалізацій, висновками та рекомендаціями. Орієнтовна тематика: якість адміністративних послуг в обраній громаді; стан впровадження Закону "Про адміністративну процедуру" в обраному органі влади; Україна у міжнародних рейтингах цифрового врядування.

3. Пропозиція політики для Кабінету Міністрів України (доповідна записка) (8–12 сторінок). Структура: опис проблеми та її масштабу, цілі, аналіз альтернатив, рекомендований варіант, очікувані наслідки й ризики, план реалізації, проєкт рішення. Орієнтовна тематика: запровадження єдиного стандарту якості адміністративних послуг; розширення проактивних послуг для ветеранів; гарантування офлайн-доступу до цифрових послуг.

4. Есе (5–7 сторінок). Аргументована авторська позиція з дискусійного питання з опорою на дані та літературу. Орієнтовна тематика: "Держава у смартфоні: нова якість врядування чи нова цифрова нерівність?"; "Чи можна виміряти належне врядування?"; "Громадянин як клієнт: межі сервісної метафори".

5. Міні-проєкт (до 10 сторінок). Розроблення практичного інструменту для органу влади чи громади. Орієнтовна тематика: стандарт обслуговування відвідувачів ЦНАП; анкета й процедура збору зворотного зв'язку від користувачів; план громадських консультацій щодо бюджету участі.

6. Проєкт програми підвищення кваліфікації публічних службовців (6–10 сторінок). Чернетка короткострокової програми (до 30 годин) для посадових осіб органів місцевого самоврядування або державних службовців: цільова група, компетентності, тематичний план, форми навчання, способи оцінювання результатів. Орієнтовна тематика: "Адміністративна процедура: права особи і обов'язки посадовця"; "Людиноцентричний сервіс у ЦНАП"; "Дизайн публічних послуг".

Зміст самостійної роботи здобувача освіти визначається робочою програмою навчальної дисципліни, методичними рекомендаціями, завданнями та рекомендаціями викладача.

Технічне обладнання та/або програмне забезпечення. В освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, бібліотека, мультимедійний проєктор та комп'ютер для проведення лекційних і семінарських занять із презентаційним супроводом, платформа Moodle. Для виконання практичних і самостійних завдань необхідні комп'ютер або смартфон із доступом до мережі Інтернет, офісне програмне забезпечення, а також доступ до офіційних ресурсів Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, порталу "Дія", Єдиного державного вебпорталу відкритих даних, сайтів органів місцевого самоврядування та ЦНАП, публікацій ОЕСР, ООН і Європейської Комісії. За потреби використовуються онлайн-дошки для спільної роботи, інструменти візуалізації та генеративного штучного інтелекту з обов'язковою перевіркою результатів і дотриманням вимог академічної доброчесності та інформаційної безпеки.

Форми і методи контролю

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий (семестровий). Поточний контроль здійснюється під час лекційних і семінарських занять та спрямований на систематичну перевірку розуміння засад належного врядування, здатності оцінювати рішення органів влади й публічні послуги, проєктувати послуги та організовувати взаємодію з громадянами.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

– виступ з основного питання та усна доповідь;
– доповнення, запитання та аргументована участь у навчальній дискусії;
– систематичність роботи на семінарських заняттях;
– аналіз нормативно-правових актів і рішень органів влади;
– аудит публічних послуг і робота з електронними сервісами;
– участь у дизайн-сесії та діловій грі;
– виконання контрольних завдань самостійної роботи та творчого завдання;
– самостійне опрацювання тем.

Методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення); письмовий контроль (аналітична записка, висновок, звіт, практичне завдання); комбінований контроль; презентація самостійної роботи; спостереження; тестовий контроль; оцінювання кейсів, аудиту послуг, карт шляху користувача та проєктних пропозицій.

Система оцінювання та вимоги

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

Тема / вид навчальної діяльності	Робота на семінарському занятті	Самостійна робота	Разом
Змістовий модуль 1			
Тема 1	–	2	2
Тема 2	5	2	7
Тема 3	5	2	7
Змістовий модуль 2			
Тема 4	–	2	2
Тема 5	5	2	7
Тема 6	5	2	7
Змістовий модуль 3			
Тема 7	–	2	2
Тема 8	5	2	7
Тема 9	5	2	7
Творче завдання			22
Модульна контрольна робота			30
Загальна кількість балів			**100**

**Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.*

Бали за роботу на семінарському занятті виставляються за темами, з яких проводиться семінар (семінари 1, 3 і 5 охоплюють по дві теми). Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють бали з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ "ВНЗ "МАУП".

Критерії оцінювання творчого завдання:

Критерій	**Бали**
Чітке формулювання проблеми, актуальність даних і джерел	4
Глибина аналізу, коректність використання даних і методів	6
Обґрунтованість і реалістичність рекомендацій (врахування ресурсів, ризиків, законодавства)	6
Структура, стиль ділового документа, оформлення	3
Академічна доброчесність, коректні посилання на джерела	3
Разом	**22**

Модульний контроль. Модульна контрольна робота проводиться на останньому семінарському занятті у письмовій або електронній формі та містить тестові завдання закритого типу (альтернатива, відповідність) і ситуаційне завдання: оцінювання рішення органу влади або публічної послуги з обґрунтуванням пропозицій.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи:

– оцінка "відмінно" (A) – правильне та обґрунтоване виконання 90–100 % завдань;

– оцінка "добре" (B, C) – правильне виконання 75–89 % завдань;

– оцінка "задовільно" (D, E) – правильне виконання 60–74 % завдань;

– оцінка "незадовільно" (FX) – виконання менше 60 % завдань;

– неявка на модульний контроль – 0 балів.

Рейтингові бали за модульну контрольну роботу: A – 27–30 балів; B – 25–26 балів; C – 23–24 бали; D – 21–22 бали; E – 18–20 балів; FX – менше 18 балів.

Підсумкове семестрове оцінювання. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Підсумкова оцінка за дисципліну визначається за накопичувальною системою як сума балів за роботу на семінарських заняттях, виконання самостійної роботи, творчого завдання та модульної контрольної роботи. Максимальна кількість балів становить 100. Залік отримує здобувач, який набрав не менше 60 балів і виконав обов'язкові види навчальної роботи, зокрема творче завдання. Здобувач, який набрав менше 60 балів, складає залік за переліком питань для підсумкового контролю.

Критерії оцінювання поточної роботи

Робота на семінарському занятті оцінюється до 5 балів, самостійна робота за кожною темою – до 2 балів за єдиною рубрикою.

Рівень	Ознаки виконання	Семінар	Самостійна робота
Відмінно	Повна й точна відповідь з опорою на чинне законодавство та актуальні дані; власна аргументована позиція; активна роль у груповій роботі.	5	2
Добре	Правильна відповідь з окремими неточностями; аргументація або використання даних неповні.	4	1,5
Задовільно	Відтворення основного матеріалу без самостійного аналізу; поверхове використання джерел.	3	1
Незадовільно	Відповідь неправильна або відсутня; завдання не виконано чи виконано несамостійно.	0–2	0

Критерії: повнота, правильність, самостійність, аргументованість, якість роботи з нормативними актами, електронними сервісами й даними, використання актуального законодавства та наукових джерел, практична цінність висновків, дотримання академічної доброчесності та своєчасність виконання.

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання роботи на семінарських заняттях; усні відповіді, доповіді та презентації; участь у дискусії, дизайн-сесії та діловій грі; вирішення ситуаційних завдань і кейсів; аналіз рішень органів влади та публічних послуг; контрольні завдання самостійної роботи; творче завдання; тестування; підготовку тез конференцій та інших публікацій.

Для оцінювання результатів навчання студента протягом семестру використовується 100-бальна національна та ECTS шкала оцінювання.

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	Оцінка за національною шкалою для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	зараховано
75–81	C	добре	зараховано
68–74	D	задовільно	зараховано
60–67	E	задовільно	зараховано
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Для успішного засвоєння курсу здобувач освіти має регулярно відвідувати лекційні та семінарські заняття; систематично й активно працювати під час аудиторних занять; своєчасно відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні результати; у повному обсязі та належної якості виконувати завдання викладача; опрацьовувати чинні нормативно-правові акти та рекомендовану літературу; дотримуватися норм професійної етики, академічної доброчесності

та правил відповідального використання цифрових інструментів. Завдання, подані із запізненням без поважних причин, оцінюються з пониженням на 20 %.

Курс передбачає неухильне дотримання принципів академічної доброчесності. Усі письмові роботи, аналітичні записки, звіти, пропозиції політики та проєкти мають бути оригінальними, коректно посилатися на джерела та не містити плагіату, фабрикації або фальсифікації даних. Під час аудиту послуг заборонено фіксувати й поширювати персональні дані відвідувачів і працівників.

За участь у наукових конференціях, студентських конкурсах, підготовку тез чи статті з проблематики дисципліни можуть нараховуватися заохочувальні бали. Результати неформальної та інформальної освіти (онлайн-курси з цифрової трансформації, адміністративних послуг, доброчесності на платформах "Дія.Освіта", Prometheus тощо) можуть бути визнані та зараховані як частина самостійної роботи за умови подання сертифіката та короткого звіту відповідно до Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти у ПрАТ "ВНЗ "МАУП":

https://maup.com.ua/assets/files/yakist/studcentr/polozhennya-viznannya-rezultativ.pdf

Оцінювання здобувача освіти орієнтоване на активність на семінарських заняттях, якість виконання завдань для самостійної роботи, здатність оцінювати рішення органів влади й публічні послуги, проєктувати послуги на засадах людиноцентричності, організовувати взаємодію з громадянами та формулювати аргументовані пропозиції для органів публічної влади.

Використання генеративного штучного інтелекту. Відповідальність за зміст поданої роботи завжди несе здобувач. Заборонено передавати зовнішнім сервісам службову та персональну інформацію.

Вид роботи	**Правило**
Підготовка до семінарів, опрацювання джерел	Дозволено як допоміжний інструмент (пошук, систематизація, пояснення понять) з обов'язковою перевіркою фактів за першоджерелами.
Контрольні завдання самостійної роботи, творче завдання	Дозволено для пошуку ідей, структурування та мовного редагування з декларуванням: у примітці зазначається сервіс і спосіб використання. Заборонено генерувати висновки, дані, цитати чи посилання без перевірки.
Модульна контрольна робота, залік	Заборонено.

Організаційні правила.

– Перескладання модульного контролю та ліквідація академічної заборгованості здійснюються в порядку, визначеному Положенням про організацію освітнього процесу в ПрАТ "ВНЗ "МАУП".

– Здобувач має право оскаржити результати контролю в порядку, встановленому Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ "ВНЗ "МАУП".

– Для здобувачів з особливими освітніми потребами за їх зверненням адаптуються форми, обсяг і терміни виконання завдань.

– Наприкінці курсу проводиться анонімне опитування здобувачів щодо якості викладання; його результати враховуються під час оновлення силабусу в межах внутрішньої системи забезпечення якості освіти.

Питання для самоконтролю

Змістовий модуль 1. Концептуальні та правові засади належного врядування

1. Чим нове публічне врядування відрізняється від нового публічного менеджменту і що з цих підходів реально використовує Україна?
2. Які принципи належного врядування найважче забезпечити в умовах воєнного стану і чому?
3. Що показують Worldwide Governance Indicators і чому до їх інтерпретації треба ставитися обережно?
4. Чи може зручна цифрова послуга компенсувати низьку довіру до інституцій? Наведіть аргументи.
5. Які нові права отримала особа завдяки Закону “Про адміністративну процедуру”?
6. Чому обов’язок вислухати особу до ухвалення несприятливого рішення важливий для якості управління?
7. У яких випадках доступ до публічної інформації може бути обмежено і як не допустити зловживань такими обмеженнями?
8. Як поєднати сервісний підхід із жорсткими антикорупційними вимогами до посадових осіб?

Змістовий модуль 2. Механізми надання публічних послуг

1. Які послуги варто інтегрувати в ЦНАП малої громади в першу чергу і чому?
2. Чим віддалене робоче місце ЦНАП відрізняється від мобільного ЦНАП і коли доцільний кожен формат?
3. Які бар’єри доступу до послуг найчастіше виникають у ВПО та ветеранів і як їх усунути?
4. Що дає принцип одноразового подання даних громадянину і органу влади? Які ризики він створює?
5. Як забезпечити доступ до послуг для людей, які не користуються смартфоном?
6. Як побудувати карту шляху користувача для конкретної життєвої ситуації?
7. Які показники якості послуги ви запропонували б для ЦНАП і як їх збирати?
8. Чому високі оцінки задоволеності не завжди свідчать про якість послуги?

Змістовий модуль 3. Підзвітність, участь і європейська інтеграція

1. Які набори відкритих даних найбільше потрібні громадянам для контролю за якістю послуг?
2. Як громадський моніторинг доповнює внутрішній контроль в органі влади?
3. Які корупційні ризики виникають на етапі надання адміністративної послуги і які інструменти їх зменшують?
4. Чому громадські консультації часто залишаються формальністю і як цього уникнути?
5. Як залучити ветеранів і внутрішньо переміщених осіб до проєктування послуг, призначених для них?
6. Які принципи SIGMA стосуються надання послуг і цифровізації?
7. Які зобов’язання щодо реформи публічного адміністрування Україна має виконати на шляху до ЄС?
8. Як поєднати швидкість відбудови з вимогами прозорості та участі громадян?

Перелік питань для підсумкового контролю (залік)

1. Еволюція підходів до публічного управління: від класичної бюрократії до нового публічного врядування.
2. Концепція належного врядування: сутність і принципи.
3. Право на належне врядування в праві Європейського Союзу.
4. Вимірювання якості врядування: міжнародні індекси та їх обмеження.
5. Принципи публічного адміністрування SIGMA: структура та зміст.
6. Сутність сервісної держави та людиноцентричного підходу.
7. Публічні, адміністративні та соціальні послуги: співвідношення понять.
8. Принципи адміністративної процедури за Законом України “Про адміністративну процедуру”.
9. Права особи в адміністративному провадженні та гарантії їх реалізації.
10. Обґрунтування адміністративного акта та порядок його оскарження.
11. Доступ до публічної інформації: принципи та обмеження.
12. Звернення громадян як інструмент зворотного зв’язку з владою.
13. Антикорупційні вимоги до посадових осіб органів влади.
14. Система адміністративних послуг в Україні: суб’єкти та інфраструктура.
15. Центр надання адміністративних послуг: функції, організація, мережа в громадах.
16. Принцип “єдиного вікна” та офіційне отримання інформації.
17. Доступ до послуг для ВПО, ветеранів та осіб з інвалідністю.
18. Електронні та проактивні публічні послуги в Україні.
19. Портал і застосунок “Дія” як інструмент цифрової сервісної держави.
20. Державні реєстри, обмін даними та принцип одноразового подання даних.
21. Кібербезпека та захист персональних даних у сфері публічних послуг.
22. Цифрова інклюзія та збереження офлайн-доступу до послуг.
23. Стандарти якості публічних послуг.
24. Загальна схема оцінювання CAF у публічному секторі.
25. Дизайн послуг і карта шляху користувача.
26. Моніторинг задоволеності та зворотний зв’язок від користувачів послуг.
27. Прозорість і відкриті дані в діяльності органів влади.
28. Механізми підзвітності органів публічної влади.
29. Корупційні ризики у сфері надання послуг та їх мінімізація.
30. Консультації з громадськістю: форми та стандарти проведення.
31. Електронні петиції, бюджети участі та громадські слухання.
32. Спільне створення та спільне проєктування публічних послуг.
33. Стратегія реформування державного управління України на 2026–2030 роки.
34. Реформа публічного адміністрування в контексті вступу України до ЄС.

Рекомендовані джерела інформації

Нормативно-правові акти

1. Конституція України : від 28.06.1996 № 254к/96-ВР.
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI.
3. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX.
4. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX.

5. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI.

6. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

7. Про запобігання корупції : Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII.

8. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII.

9. Про схвалення Стратегії реформування державного управління України на 2026–2030 роки та затвердження операційного плану заходів з її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 10.06.2026 № 768-р.

10. Хартія основних прав Європейського Союзу : від 07.12.2000 (ст. 41 “Право на належне врядування”).

Основна література

11. Дзяна Г. О. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2024.

12. Інституційна (не)спроможність держави в Україні: як розірвати замкнене коло : монографія / Г. Зеленько, О. Рафальський, Р. Балабан та ін. Київ : ІПіЕНД ім. І. Ф. Кураса НАН України, 2025. DOI: https://doi.org/10.53317/978-617-14-0363-5.

13. Науково-практичний коментар до Закону України “Про адміністративну процедуру” / за заг. ред. В. П. Тимощука. Київ, 2023. 545 с.

14. Основи публічного управління та адміністрування : навч. посіб. / П. С. Покатаєв, М. А. Латинін, С. В. Степаненко, Г. П. Пасемко, О. М. Таран. Харків : Оберіг, 2024. 240 с.

15. Сунцова О. О. Публічне адміністрування : підручник. 3-тє вид., допов. та переробл. Дніпро : Середняк Т. К., 2023. 334 с.

16. Чукут С. А., Загвойська О. В., Цимбаленко Я. Ю. Основи електронного урядування : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 268 с.

17. Government at a Glance 2025 / OECD. Paris : OECD Publishing, 2025. DOI: https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en.

18. Public Governance Review of Ukraine / OECD. Paris : OECD Publishing, 2026. 257 p. DOI: https://doi.org/10.1787/7810f059-en.

19. The Principles of Public Administration / OECD. Paris : OECD Publishing, 2023. 44 p. DOI: https://doi.org/10.1787/7f5ec453-en.

20. United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development / UN DESA. New York : United Nations, 2024.

Додаткова література

21. Адміністративна процедура в дії: імплементація Закону України “Про адміністративну процедуру” в системі публічного управління : аналіт. матеріал / ГО “Лабораторія законодавчих ініціатив”. Київ, 2025.

22. Ажажа М., Воронкова В., Фурсін О., Венгер О., Біров В. Цифрова трансформація діалогу влади та бізнесу: від сервісної держави до GovTech-партнерства. Humanities Studies. 2025. № 25 (102). С. 204–214. DOI: https://doi.org/10.32782/hst-2025-25-102-22.

23. Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг. Ред. 3 / проєкт “Підтримка доступності послуг в Україні” (PROSTO). Київ, 2024.

24. Воронкова В. Г., Ажажа М. А., Фурсін О. О. Цифровізація публічного управління як драйвер трансформації державних інституцій у цифровому суспільстві. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2026. № 1. DOI: https://doi.org/10.32702/2307-2156.2026.1.7.

25. Красій М. О., Кучма Н. Д. Адміністративна процедура як інструмент взаємодії між державними органами та громадянами. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 3. DOI: https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.3.19.

26. Майстренко К., Білик О. Стратегічне планування в умовах невизначеності: адаптація до змін у публічному секторі в Україні. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління. 2023. Вип. 2 (68). С. 100–104. DOI: https://doi.org/10.32689/2523-4625-2023-2(68)-14.

27. Мельникова К. В., Петренко В. С., Карнаушенко А. С. Цифрова інтеграція механізмів електронних петицій у системі електронного врядування територіальних громад. Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Економіка. 2026. Вип. 31. С. 45–57. DOI: https://doi.org/10.34079/2518-1394-2026-16-31-45-57.

28. Міщенко К. С. Сучасні цифрові технології та їх місце і роль у прийнятті управлінських рішень у публічному управлінні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2025. № 9. DOI: https://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.9.12.

29. Мягкоход В. М. Адміністративні послуги : аналіт. записка / за заг. ред. О. В. Слобожана. Київ : Асоціація міст України, 2023.

30. Прокопович-Ткаченко Д. І., Хрушков Б. С., Білан М. В., Черкаський О. В. Інтелектуальні технології реінжинірингу у цифровій трансформації публічних сервісів. Computer Systems and Networks. 2025. Vol. 7, No. 2. P. 154–166. DOI: https://doi.org/10.23939/csn2025.02.154.

31. Рачинський А. П., Титаренко О. М. Цифрова трансформація публічного управління у напрямі сервісизації. Державне будівництво. 2024. № 2 (36). С. 553–567. DOI: https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-38.

32. Реформування адміністративних послуг : аналіт. матеріал / ГО “Лабораторія законодавчих ініціатив”. Київ, 2024.

33. Свірко С. В., Дика О. С., Тростенюк Т. М., Сидоренко О. П., Загурський В. Ф. Принципи належного урядування на сучасному етапі розвитку людства: категоризація та концептуалізація. Економіка, управління та адміністрування. 2024. № 3 (109). С. 74–90. DOI: https://doi.org/10.26642/ema-2024-3(109)-74-90.

34. 2023 OECD Digital Government Index: Results and Key Findings / OECD. Paris : OECD Publishing, 2024. DOI: https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en.

35. Ukraine 2025 Report : Commission Staff Working Document / European Commission. Brussels, 2025.