



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення методичної ради університету
29 серпня 2024 року,
протокол № 1.

Перша проректорка, голова методичної
ради університету, кандидатка наук з
державного управління, доцентка

_____ Ірина КОВТУН

29 серпня 2024 року

м.п.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
з навчальної дисципліни
«ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра
за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування
галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування
за денною формою навчання

РОЗРОБНИК:

Старший викладач кафедри публічного управління та адміністрування, кандидат наук з державного управління
«27» серпня 2024 року

_____ Юрій МАРУЩИН

СХВАЛЕНО:

Рішення кафедри публічного управління та адміністрування
«27» серпня 2024 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри, доктор наук з державного управління, кандидат економічних наук, професор
«27» серпня 2024 року

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

Деканеса факультету публічного управління, кандидатка наук з державного управління, доцентка
«27» серпня 2024 року

_____ Тетяна ПІДЛІСНА

ЗМІСТ

| | | |
|---|---|----|
| 1. Структура вивчення навчальної дисципліни | — | 4 |
| 1.1. Тематичний план навчальної дисципліни | — | 4 |
| 1.2. Лекції | — | 5 |
| 1.3. Семінарські (практичні) заняття | — | 6 |
| 1.4. Самостійна робота студентів | — | 11 |
| 1.5. Індивідуальні завдання | — | 13 |
| 1.6. Підсумковий контроль | — | 15 |
| 2. Схема нарахування балів | — | 16 |
| 3. Рекомендовані джерела | — | 18 |
| 3.1. Основні джерела | — | 19 |
| 3.2. Допоміжні джерела | — | 21 |
| 4. Інформаційні ресурси в Інтернеті | — | 22 |

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

| № теми | Назва теми | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|--------|---|----------------------|--------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------------------|--------------|--------------|----------|----------|-----------|
| | | Денна форма навчання | | | | | | Заочна форма навчання | | | | | |
| | | Усього | у тому числі | | | | | Усього | у тому числі | | | | |
| | | | Лекції | Сем. (прак.) | Лабор. | Ін. зав. | СРС | | Лекції | Сем. (прак.) | Лабор. | Ін. зав. | СРС |
| 1. | Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави | 8 | 2 | 2 | | | 4 | 10 | 2 | 2 | | | 6 |
| 2. | Державна політика у сфері надання публічних послуг | 12 | 2 | 4 | | | 6 | 10 | 2 | 0 | | | 8 |
| 3. | Стандартизація надання публічних послуг | 8 | 2 | 2 | | | 4 | 10 | 0 | 0 | | | 10 |
| 4. | Якість публічних послуг та критерії її оцінки | 8 | 2 | 2 | | | 4 | 10 | 0 | 0 | | | 10 |
| 5. | Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню | 14 | 2 | 4 | | | 8 | 10 | 2 | 2 | | | 6 |
| 6. | Контроль у сфері надання публічних послуг | 8 | 2 | 2 | | | 4 | 10 | 0 | 0 | | | 10 |
| 7. | Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг | 10 | 2 | 4 | | | 4 | 10 | 0 | 0 | | | 10 |
| 8. | Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання публічних послуг | 8 | 2 | 2 | | | 4 | 10 | 2 | 0 | | | 8 |
| 9. | Закордонний досвід надання публічних послуг. Напрямки модернізації системи надання публічних послуг. Електронні послуги | 14 | 2 | 4 | | | 8 | 10 | 0 | 0 | | | 10 |
| | Усього: | 90 | 18 | 26 | - | - | 46 | 90 | 8 | 4 | - | - | 78 |

1.2. Лекції

| № з/п | Назва і план теми | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | <p>Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави Сутність поняття «публічні послуги». Види публічних послуг та їх характеристика. Роль публічних послуг у формуванні «сервісної» держави. Принципи надання публічних послуг. Публічні послуги як інструмент забезпечення соціальної справедливості та громадянських прав. Виклики та перспективи розвитку системи публічних послуг в умовах децентралізації та цифрової трансформації.</p> | 2 |
| 2 | <p>Державна політика у сфері надання публічних послуг Роль державної політики у регулюванні сфери публічних послуг. Нормативно-правова база надання публічних послуг в Україні. Основні напрями розвитку державної політики у сфері публічних послуг. Вплив децентралізації на організацію системи надання публічних послуг. Інструменти моніторингу та оцінювання реалізації політики у сфері публічних послуг.</p> | 2 |
| 3 | <p>Стандартизація надання публічних послуг Поняття та значення стандартів надання публічних послуг. Класифікація стандартів: національні та міжнародні. Методологія розробки стандартів у сфері публічних послуг. Гармонізація національних стандартів із європейськими. Вплив стандартів на підвищення якості публічних послуг. Проблеми впровадження стандартів в Україні.</p> | 2 |
| 4 | <p>Якість публічних послуг та критерії її оцінки Сутність якості публічних послуг. Основні критерії та індикатори оцінки якості. Методи вимірювання рівня задоволеності громадян публічними послугами. Інструменти підвищення якості надання публічних послуг. Практика використання зворотного зв'язку у вдосконаленні якості публічних послуг. Закордонний досвід забезпечення високих стандартів якості публічних послуг</p> | 2 |
| 5 | <p>Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню Сутність та функції ЦНАПів. Організаційні та правові засади створення і функціонування ЦНАПів в Україні. Переваги та виклики використання ЦНАПів для забезпечення доступності публічних послуг. Інноваційні рішення у роботі ЦНАПів: електронні черги, онлайн-консультації, цифровізація процесів. Взаємодія ЦНАПів із органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами</p> | 2 |
| 6 | <p>Контроль у сфері надання публічних послуг Мета та завдання контролю у сфері надання публічних послуг. Форми та методи контролю за якістю і доступністю публічних послуг. Роль громадянського суспільства у контролі за наданням публічних послуг. Законодавче регулювання контролю у сфері публічних послуг. Інструменти моніторингу ефективності процесу надання публічних послуг</p> | 2 |

| | | |
|---|---|----|
| 7 | Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг Роль кадрового потенціалу у забезпеченні якісних публічних послуг. Вимоги до компетенцій фахівців у сфері публічних послуг. Системи підготовки та перепідготовки кадрів для сфери публічних послуг. Виклики у кадровому забезпеченні системи надання публічних послуг в умовах цифровізації. Практики мотивації та оцінювання ефективності праці персоналу | 2 |
| 8 | Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання публічних послуг Роль інформаційно-комунікативних технологій у процесі надання публічних послуг. Електронні сервіси та портали як засіб підвищення доступності публічних послуг. Використання соціальних мереж та мобільних застосунків для комунікації з громадянами. Законодавчі аспекти захисту інформації у сфері публічних послуг. Виклики цифровізації у сфері публічних послуг | 2 |
| 9 | Закордонний досвід надання публічних послуг. Напрямки модернізації системи надання публічних послуг. Електронні послуги Міжнародний досвід організації системи надання публічних послуг. Інноваційні практики та підходи до управління публічними послугами у розвинених країнах. Напрямки адаптації зарубіжного досвіду в Україні. Переваги електронних послуг та їх вплив на спрощення адміністративних процедур. Розробка стратегій модернізації системи публічних послуг в умовах глобалізації та цифрової трансформації. | 2 |
| | Усього | 18 |

1.3. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

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

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Що таке публічні послуги? Які їх ключові характеристики?
2. Як публічні послуги сприяють формуванню «сервісної» держави?
3. Які функції виконує держава у процесі надання публічних послуг?
4. Як забезпечити доступність та рівність у наданні публічних послуг?

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: публічні послуги; «сервісна» держава; державне управління; адміністративні послуги; громадський інтерес; органи публічного управління; доступність послуг; прозорість; підзвітність.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття публічних послуг. Визначення публічних послуг як комплексу діяльності, спрямованої на задоволення потреб громадян та бізнесу. Відмінності між публічними, комерційними та соціальними послугами.

2. Роль публічних послуг у формуванні «сервісної» держави. Ідея «сервісної» держави як нової моделі управління, орієнтованої на забезпечення потреб громадян. Перехід від бюрократичного управління до сервісно-орієнтованого.

3. Правові основи надання публічних послуг. Нормативно-правова база, що регламентує надання публічних послуг в Україні. Закон України «Про адміністративні послуги» як базовий документ у сфері публічних послуг.

4. Типологія публічних послуг. Класифікація публічних послуг за суб'єктами надання, характером діяльності, сферою впливу та цільовою аудиторією. Приклади основних послуг, які надають органи влади.

5. Прозорість і доступність публічних послуг. Значення відкритого доступу до інформації про публічні послуги для підвищення довіри до влади. Проблеми забезпечення рівного доступу до послуг для різних категорій населення.

6. Досвід інших країн. Аналіз зарубіжних моделей надання публічних послуг. Порівняння «сервісної» держави в країнах Європейського Союзу та України.

Форми роботи під час вивчення теми:

- виконання практичних завдань з аналізу прикладів публічних послуг у вашій громаді;

- ознайомлення з текстом Закону України «Про адміністративні послуги» та підготовка до обговорення його ключових положень;

- розробка порівняльної таблиці, що відображає відмінності між публічними послугами в Україні та інших країнах.

Додаткові завдання:

Проаналізуйте конкретний приклад надання публічної послуги у вашій місцевості, зокрема процес її замовлення та отримання. Визначте проблеми, які виникають під час надання публічних послуг, та запропонуйте шляхи їх вирішення. Створіть коротку презентацію (5-8 слайдів) про роль публічних послуг у побудові «сервісної» держави.

Семінарські заняття 2–3

Тема: Державна політика у сфері надання публічних послуг

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Які законодавчі та нормативні акти регулюють сферу публічних послуг в Україні?
2. Які ключові напрями реалізації державної політики у цій сфері?
3. Як держава забезпечує баланс між доступністю та якістю публічних послуг?

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: державна політика; публічні послуги; механізми реалізації політики; принципи прозорості та підзвітності; права споживачів послуг; електронне врядування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття державної політики у сфері надання публічних послуг. Мета та завдання державної політики у цій сфері. Формування та реалізація політики органами публічного управління.

2. Законодавчі основи державної політики. Огляд ключових нормативно-правових актів, що визначають політику надання публічних послуг в Україні. Законодавчі ініціативи та реформи.

3. Принципи реалізації державної політики. Принципи прозорості, доступності, ефективності, клієнтоорієнтованості, рівності та інноваційності в наданні публічних послуг.

4. Механізми реалізації політики. Організаційно-правові та фінансові інструменти, які використовуються для забезпечення ефективності державної політики.

5. Роль цифровізації у реалізації політики. Використання сучасних інформаційно-комунікативних технологій, таких як «Дія», для впровадження електронних послуг.

6. Зарубіжний досвід формування державної політики. Аналіз успішних практик державного управління у сфері публічних послуг у країнах ЄС.

Форми роботи під час вивчення теми:

- проведення аналізу існуючих державних програм у сфері публічних послуг.

- розгляд кейсів щодо впровадження реформ у сфері публічних послуг на прикладі

інших країн.

- дискусія про ефективність впровадження принципів «сервісної» держави в Україні.

Додаткові завдання:

Проведіть порівняльний аналіз підходів до реалізації державної політики у сфері публічних послуг в Україні та одній із країн ЄС. Підготуйте пропозиції щодо вдосконалення державної політики на основі аналізу вітчизняного досвіду та зарубіжних практик.

Семінарське заняття 4

Тема: Стандартизація надання публічних послуг

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Що таке стандарти публічних послуг? Які їх основні принципи?
2. Які переваги та виклики пов'язані зі стандартизацією?
3. Як здійснюється контроль за дотриманням стандартів?

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: стандарти публічних послуг; адміністративні регламенти; якість послуг; оптимізація процесів; індикатори ефективності.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття та мета стандартизації. Важливість визначення єдиних стандартів для забезпечення якості та доступності публічних послуг.
2. Основні підходи до стандартизації. Впровадження адміністративних регламентів як інструменту оптимізації надання послуг.
3. Ключові елементи стандартів. Визначення термінів, критеріїв, процедур і термінів надання послуг.
4. Роль стандартів у забезпеченні прозорості. Забезпечення чітких процедур і уникнення корупційних ризиків через дотримання встановлених стандартів.
5. Практичні аспекти впровадження стандартів. Дослідження проблем впровадження стандартів у сфері публічних послуг в Україні.
6. Міжнародний досвід. Вивчення стандартів, що діють у країнах ЄС, та їх адаптація до українських реалій.

Форми роботи під час вивчення теми:

- аналіз стандартів надання послуг у Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП).

- підготовка презентацій про стандартизацію як ключовий фактор підвищення якості послуг.

- обговорення кейсів, які ілюструють успішне впровадження стандартів.

Додаткові завдання:

Оцініть рівень відповідності надання публічних послуг у вашій місцевості встановленим стандартам. Розробіть пропозиції щодо вдосконалення стандартів публічних послуг у вашому регіоні.

Семінарське заняття 5

Тема: Якість публічних послуг та критерії її оцінки

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Які основні критерії оцінки якості публічних послуг?
2. Які фактори впливають на якість надання публічних послуг?
3. Які існують інструменти моніторингу якості?

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: якість послуг; критерії оцінки; рівень задоволеності клієнтів; індикатори ефективності; зворотний зв'язок.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Визначення якості публічних послуг. Поняття якості у контексті задоволення потреб населення.
2. Критерії оцінки якості. Доступність, своєчасність, ефективність, прозорість, зручність.
3. Методи оцінки якості. Проведення опитувань, аналіз статистичних даних, використання індикаторів.
4. Роль зворотного зв'язку. Використання відгуків громадян для вдосконалення процесу надання послуг.
5. Практичні аспекти оцінювання. Огляд прикладів моніторингу якості послуг у ЦНАП та інших органах влади.

Форми роботи під час вивчення теми:

- проведення аналізу рівня задоволеності громадян публічними послугами у вашому регіоні.
- розгляд кейсів щодо покращення якості послуг через використання сучасних методів моніторингу.
- підготовка презентацій про роль інновацій у підвищенні якості публічних послуг.

Додаткові завдання:

Створіть опитування для оцінки якості публічних послуг у вашій громаді та презентуйте результати. Запропонуйте конкретні заходи для вдосконалення якості послуг, спираючись на зібрані дані.

Семінарські заняття 6–7

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

Завдання:

1. Аналіз функціонування ЦНАПу у вашому регіоні.
2. Розробка рекомендацій для вдосконалення роботи ЦНАПів.
3. Створення плану заходів для підвищення обізнаності населення про роботу ЦНАПів.

Методичні вказівки:

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП); адміністративні послуги; принципи роботи ЦНАП; клієнтоорієнтованість; електронне врядування; інтеграція послуг; спрощення процедур.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття та мета Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Історія створення та розвиток ЦНАП в Україні. Призначення та завдання таких центрів у сучасному державному управлінні.
2. Функції ЦНАП. Надання адміністративних послуг в одному місці, спрощення процедур для громадян, інтеграція державних послуг.
3. Організація роботи ЦНАП. Огляд структури та функціонування ЦНАП, забезпечення доступності послуг, роль персоналу.
4. Електронні послуги та ЦНАП. Інтеграція електронних послуг у роботу ЦНАП, роль цифрових технологій у модернізації адміністративних послуг.

5. Проблеми та перспективи розвитку ЦНАП в Україні. Оцінка ефективності функціонування ЦНАП, проблеми доступності та якості послуг, пропозиції щодо вдосконалення.

Форми роботи під час вивчення теми:

- вивчення практичних прикладів роботи ЦНАП у різних регіонах України.
- аналіз проблем та обговорення рішень щодо покращення функціонування ЦНАП.
- проведення дослідження ефективності надання адміністративних послуг через ЦНАП у конкретній громаді.

Додаткові завдання:

Розробити пропозиції для оптимізації роботи ЦНАП в умовах сучасних викликів. Провести аналіз відгуків громадян, які користувалися послугами ЦНАП, і підготувати рекомендації щодо покращення їх якості.

Семінарське заняття 8

Тема : Контроль у сфері надання публічних послуг

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Мета та завдання контролю у сфері надання публічних послуг.
2. Форми та методи контролю за якістю і доступністю публічних послуг.
3. Роль громадянського суспільства у контролі за наданням публічних послуг.
4. Законодавче регулювання контролю у сфері публічних послуг.
5. Інструменти моніторингу ефективності процесу надання публічних послуг

Методичні вказівки:

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: контроль; моніторинг якості послуг; підзвітність; аудит послуг; система контролю; ефективність послуг; громадський контроль.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття контролю у сфері публічних послуг. Огляд основних форм контролю та їх значення для забезпечення якості та ефективності надання публічних послуг.
2. Система контролю та моніторинг якості. Визначення та особливості системи контролю за наданням публічних послуг, роль моніторингу для оцінки ефективності.
3. Аудит публічних послуг. Процедури та методи проведення аудиту публічних послуг. Визначення проблем і запропонування заходів для їх вирішення.
4. Громадський контроль та підзвітність органів влади. Механізми участі громадськості у контролі за якістю надання послуг. Підзвітність органів публічного управління.
5. Інструменти контролю. Використання цифрових платформ для здійснення моніторингу якості послуг. Визначення індикаторів ефективності публічних послуг.

Форми роботи під час вивчення теми:

- огляд різних форм контролю за публічними послугами в Україні та їх ефективність.
- аналіз випадків зниження якості послуг через відсутність належного контролю.
- підготовка презентації щодо вдосконалення системи контролю за публічними послугами.

Додаткові завдання:

Підготуйте звіт про якість надання публічних послуг у вашій громаді, вказавши на основні проблеми та шляхи їх вирішення. Вивчіть діяльність органів, що контролюють надання публічних послуг, та підготуйте пропозиції щодо удосконалення їх роботи.

Семінарські заняття 9–10

Тема: Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Які вимоги висуваються до фахівців, залучених до процесу надання публічних послуг?
2. Які основні виклики у кадровому забезпеченні публічних послуг?
3. Як система підготовки кадрів впливає на якість публічних послуг?

Методичні вказівки:

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: кадрове забезпечення; кваліфікація працівників; професійні стандарти; етика публічного управління; тренінги та навчання.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття кадрового забезпечення процесу надання публічних послуг. Роль та значення професійної підготовки кадрів для ефективного надання публічних послуг.
2. Вимоги до кадрового складу. Ключові компетенції та кваліфікація працівників, що надають публічні послуги. Професійні стандарти в державному управлінні.
3. Навчання та підвищення кваліфікації працівників. Важливість постійного професійного розвитку для забезпечення високого рівня обслуговування громадян.
4. Етика та стандарти поведінки працівників. Професійна етика у публічному управлінні, значення чесності та підзвітності.
5. Мотивація та оцінка ефективності працівників. Механізми мотивації, оплата праці та оцінка ефективності працівників публічної сфери.

Форми роботи під час вивчення теми:

- аналіз вимог до кадрів, що працюють в державному секторі.
- оцінка якості навчальних програм та тренінгів для працівників публічної служби.
- розгляд етики публічних службовців через конкретні приклади з практики.

Додаткові завдання:

Підготуйте план навчання для працівників місцевих органів влади, зосередивши увагу на необхідних компетенціях для надання якісних послуг. Проведіть дослідження щодо ефективності мотивації та оцінки працівників у сфері публічних послуг.

Семінарське заняття 11

Тема: Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання публічних послуг

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Які сучасні інформаційно-комунікаційні технології використовуються у сфері публічних послуг?
2. Як забезпечити прозорість і доступність інформації про публічні послуги?
3. Які ризики пов'язані із впровадженням цифрових технологій?

Методичні вказівки:

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: інформаційно-комунікаційні технології; електронне врядування; прозорість; доступність; інтерфейс користувача; інформаційна безпека.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

1. Поняття та значення інформаційно-комунікативного забезпечення. Роль ІКТ у забезпеченні доступу до публічних послуг та покращенні комунікації між органами влади і громадянами.

2. Електронне врядування та надання публічних послуг. Використання електронних ресурсів для автоматизації процесів та забезпечення зручності для громадян.

3. Інтерфейси для користувачів. Особливості розробки інтерфейсів для веб-сайтів державних органів та їх адаптація для різних груп населення.

4. Інформаційна безпека в публічному управлінні. Забезпечення захисту персональних даних та інших чутливих відомостей під час надання публічних послуг.

5. Прозорість та доступність інформації для громадян. Важливість відкритих даних та доступу до публічної інформації для громадян.

Форми роботи під час вивчення теми:

- аналіз веб-сайтів органів публічної влади та їх ефективність у забезпеченні доступу до послуг.

- дослідження питання прозорості в публічному управлінні.

- розробка рекомендацій щодо покращення інформаційного забезпечення публічних послуг.

Додаткові завдання:

Провести аудит веб-сайту місцевого органу влади, визначити проблеми доступності та зробити пропозиції для покращення. Оцінити рівень інформаційної безпеки на платформі для надання адміністративних послуг.

Семінарське заняття 12–13

Тема: Закордонний досвід надання публічних послуг. Напрямки модернізації системи надання публічних послуг. Електронні послуги

Питання для усного опитування та дискусії:

1. Як закордонний досвід надання публічних послуг може бути використаний для вдосконалення системи публічного управління в Україні?

2. Ключові принципи та моделі надання публічних послуг у різних країнах (наприклад, в естонській, скандинавських моделях).

3. Як електронні послуги змінюють підхід до надання публічних послуг?

4. Роль цифровізації у модернізації публічних послуг.

5. Порівняння традиційного та електронного способу надання публічних послуг: переваги та недоліки.

6. Моделі розвитку електронного урядування в світі та їх впровадження в Україні.

7. Вплив електронних послуг на доступність та прозорість публічних послуг.

8. Основні етапи і стратегії модернізації системи надання публічних послуг.

9. Які проблеми виникають при інтеграції електронних послуг у державний сектор?

10. Застосування сучасних інформаційних технологій у наданні публічних послуг: переваги та виклики.

Методичні вказівки:

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: електронні послуги, цифровізація, електронне урядування, публічні послуги, моделі надання публічних послуг, модернізація публічних послуг, інформаційні технології у публічному управлінні, міжнародний досвід надання публічних послуг.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу студентам слід звернути увагу на такі аспекти:

1. Закордонний досвід надання публічних послуг. Студенти повинні розуміти різноманітні моделі надання публічних послуг у різних країнах. Особливу увагу слід звернути на досвід скандинавських країн, таких як Швеція, Данія, а також на приклад Естонії, яка є одним із лідерів у сфері електронного урядування. Аналіз їхніх стратегій дозволить зрозуміти, як цифровізація та інтеграція інформаційних технологій в управлінську діяльність покращує доступність, ефективність і якість послуг.

2. Напрямки модернізації системи надання публічних послуг. Одним із головних завдань є перехід від традиційної системи надання послуг до електронних форматів. Студенти повинні вивчити основні етапи модернізації публічних послуг, зокрема переходу від паперових форм документів до електронних, створення єдиних реєстрів та інтеграції державних послуг через єдині платформи.

3. Електронні послуги. Студенти повинні розібратися, як електронні послуги впливають на доступність публічних послуг для громадян, зменшення бюрократії, скорочення витрат та часового споживання, а також на поліпшення якості обслуговування. Окремо варто звернути увагу на приклади успішного впровадження електронних послуг у різних країнах, таких як платформа електронних послуг Estonia e-Residency або цифровий уряд Великобританії.

4. Проблеми інтеграції електронних послуг у державний сектор. Модернізація публічних послуг шляхом цифровізації може стикатися з певними труднощами: зокрема, технічні проблеми, питання безпеки, необхідність підвищення цифрової грамотності серед громадян і чиновників. Студенти мають проаналізувати ці бар'єри та запропонувати шляхи їх подолання.

5. Цифровізація публічних послуг в Україні. В Україні є значний потенціал для розвитку електронних послуг. Студенти повинні ознайомитися з поточним станом електронного урядування в Україні, такими платформами як «Дія», і проаналізувати успіхи та проблеми у їх впровадженні. Це дасть можливість побачити реальні приклади електронних послуг в Україні та виявити основні труднощі і можливості для подальшого розвитку.

Методи та форми навчання:

Обговорити плюси та мінуси закордонного досвіду в порівнянні з українськими реаліями. Розглянути різні аспекти модернізації публічних послуг і презентують результати своїх досліджень з конкретних питань (наприклад, етапи розвитку електронного урядування в різних країнах). Запропонувати ідеї для модернізації публічних послуг в Україні, зокрема щодо розширення електронних послуг та використання новітніх технологій.

Поточний контроль у формі тестових завдань.

1.4. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студента є однією з основних складових оволодіння навчальним матеріалом і виконується в позааудиторний час, передбачений тематичним планом навчальної дисципліни. Під час вивчення навчальної дисципліни студенти повинні навчитися самостійно мислити, поглиблювати засвоєні теоретичні знання, опанувати практичні навички.

Вивчення дисципліни «Публічні послуги» передбачає обов'язкову підготовку двох індивідуальних проєктів. Презентація дослідження відбувається у вигляді підготовленої доповіді та створеної презентації (до 15 слайдів) за допомогою інструментів PowerPoint.

Питання для проєктів:

1. Аналіз нормативно-правових актів у сфері надання публічних послуг.
2. Підходи до класифікації публічних послуг.
3. Публічні послуги і «дозвільна система».
4. Типізація публічних послуг відповідно до потреб споживачів.
5. Компетенція та структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
6. Методика опису публічної послуги.
7. Номенклатура послуг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
8. Корупційні ризики в сфері надання публічних послуг.
9. Структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
10. Технології електронного урядування в процесі надання адміністративних послуг.

11. Поняття, ознаки та види публічних послуг.
12. Зовнішні аспекти організації Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП): місце розташування, вимоги до приміщення, режим роботи.
13. Інформаційне забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
14. Зміст та структура інформаційної картки адміністративної послуги.
15. Особливості забезпечення доступу до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями.
16. Внутрішні аспекти організації діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
17. Спрощена процедура надання адміністративних послуг.
18. Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
19. Зміст та необхідність ведення технологічних карток надання адміністративних послуг.
20. Критерії оцінки якості надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
21. Кадрове забезпечення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
22. Зміст інформаційних і технологічних карток, що використовуються в роботі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).
23. Вимоги до кваліфікації персоналу Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
24. Види супутніх послуг та організація їх надання в Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП).
25. Положення та регламент Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
26. Методика розрахунку кількості працівників (робочих місць) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
27. Порядок створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
28. Суб'єкти надання адміністративних послуг в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
29. Основні етапи створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
30. Принципи надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
31. Ключові рішення (акти), необхідні для створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
32. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).
33. Основні матеріальні та фінансові витрати, необхідні для створення Центру Надання адміністративних послуг (ЦНАП).
34. Зміст інформації, що розміщується на інформаційних стендах і інформаційних терміналах в ЦНАП.
35. Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі адміністративних послуг (ЦНАП).
36. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
37. Перелік адміністративних послуг, що надаються Центром надання Адміністративних послуг (ЦНАП).
38. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.
39. Способи звернення споживачів за адміністративними послугами.
40. Інформаційне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
41. Контроль завантаженості працівників Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
42. Керування чергою в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).

43. Інформаційно-комунікативні технології в роботі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
44. Порядок прийняття заяви та інших документів у Центрі надання адміністративних послуг.
45. Основні критерії оцінки якості адміністративних послуг.
46. Порядок опрацювання справи (вхідного пакета документів) в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
47. Законодавче регулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг.
48. Процедура передачі вихідного пакета документів суб'єкту звернення в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
49. Загальна структура Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Розподіл на фронт-офіс і бек-офіс.
50. Модель Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

1.5. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами.

1.5.1. Основні вимоги до написання рефератів-оглядів

При виконанні індивідуального завдання необхідно взяти до уваги, що реферат (лат. *refereo* – доношу, повідомляю, переказую) - це короткий переказ змісту наукової роботи, книги або вчення, оформлене у вигляді письмової публічної доповіді; доповідь на задану тему, зроблена на основі критичного огляду відповідних джерел інформації (наукових праць, літератури по темі).

Зі свого боку, реферат-огляд складається на основі декількох джерел і зіставляє різні точки зору з досліджуваного питання.

Реферат-огляд, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності).

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [3, с. 8].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом TimesNewRoman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє - 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – до 15 сторінок формату А4.

1.5.2. Теми рефератів-оглядів:

1. Закордонний досвід модернізації публічних послуг: кейс Естонії (огляд етапів впровадження електронного урядування та ключових платформ, таких як e-Residency).
2. Цифровізація публічних послуг у Скандинавських країнах (аналіз моделей надання послуг у Швеції, Данії та Норвегії: особливості, переваги та виклики).
3. Електронне урядування в Україні: досягнення та перспективи розвитку (оцінка платформ «Дія» та інших ініціатив: досягнення, труднощі, перспективи).
4. Роль електронних послуг у забезпеченні прозорості публічного управління (дослідження прикладів використання електронних послуг для запобігання корупції та посилення довіри до влади).
5. Публічні послуги для бізнесу: досвід впровадження електронних рішень (порівняння підходів до обслуговування бізнесу в ЄС, США та Україні).
6. Модернізація системи надання медичних послуг через цифрові рішення (аналіз впровадження електронних медичних карток та онлайн-сервісів запису на прийом у різних країнах).

7. Цифрові платформи для інтеграції громадян у процеси публічного управління (приклади платформ електронної демократії (e-Democracy) у світі та їх адаптація в Україні).

8. Вплив цифровізації на доступність публічних послуг для осіб з обмеженими можливостями (огляд міжнародних ініціатив та їх впровадження в Україні).

9. Роль штучного інтелекту у наданні публічних послуг: перспективи та ризики (дослідження застосування AI для автоматизації та персоналізації послуг).

10. Моделі інтегрованих центрів надання адміністративних послуг (порівняльний аналіз ефективності інтеграційних рішень у країнах ЄС та Україні).

1.6. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку.

Структура залікового білету включає 60 тестових питань.

1.6.1. Питання для підсумкового контролю

1. Що таке публічні послуги?
2. Яку роль відіграють публічні послуги у формуванні «сервісної» держави?
3. Чим відрізняються державні послуги від публічних послуг?
4. Які принципи забезпечення доступності публічних послуг?
5. У чому полягає сутність «сервісного» підходу до державного управління?
6. Як оцінити ефективність надання публічних послуг у «сервісній» державі?
7. Чому публічні послуги є важливим елементом взаємодії між громадянами та державою?
8. Які основні напрями державної політики у сфері публічних послуг?
9. Як забезпечується правова база для надання публічних послуг в Україні?
10. Які ключові завдання державної політики у сфері надання публічних послуг?
11. Що таке «адміністративна процедура» у контексті публічних послуг?
12. Які суб'єкти беруть участь у формуванні політики надання публічних послуг?
13. Як держава гарантує дотримання стандартів у сфері публічних послуг?
14. Чому важливим є залучення громадськості до процесу формування політики у сфері публічних послуг?
15. Що таке стандарти надання публічних послуг?
16. Як визначаються критерії стандартизації публічних послуг?
17. У чому полягає значення стандартизації для забезпечення якості публічних послуг?
18. Які основні нормативно-правові акти регулюють стандарти публічних послуг?
19. Як відбувається моніторинг дотримання стандартів надання публічних послуг?
20. Що таке регламент надання публічної послуги?
21. Як впровадження стандартів впливає на прозорість публічного управління?
22. Що означає якість публічних послуг?
23. Які критерії оцінки якості публічних послуг?
24. У чому полягає різниця між ефективністю та якістю публічних послуг?
25. Як проводиться оцінка задоволеності громадян публічними послугами?
26. Які методи використовуються для вимірювання якості публічних послуг?
27. Як громадський контроль сприяє підвищенню якості публічних послуг?
28. Яка роль зворотного зв'язку у забезпеченні якості публічних послуг?
29. Що таке ЦНАП і які його основні функції?
30. Як організована робота ЦНАП в Україні?
31. Які види послуг надаються через ЦНАП?
32. У чому переваги ЦНАП для громадян?
33. Як забезпечується доступність ЦНАП для різних категорій населення?
34. Які проблеми виникають у функціонуванні ЦНАП?
35. Як цифровізація впливає на роботу ЦНАП?

36. Які форми контролю застосовуються у сфері публічних послуг?
37. Що таке внутрішній контроль у процесі надання публічних послуг?
38. Як проводиться зовнішній аудит публічних послуг?
39. Яка роль громадського контролю у забезпеченні якості публічних послуг?
40. Як реагують органи влади на порушення стандартів надання публічних послуг?
41. У чому полягає значення звітності у сфері публічних послуг?
42. Які інструменти використовуються для моніторингу роботи публічних органів?
43. Які вимоги висуваються до працівників, що надають публічні послуги?
44. Як відбувається підготовка кадрів у сфері публічних послуг?
45. Які компетенції необхідні для ефективного надання публічних послуг?
46. Як впливає професіоналізм кадрів на якість публічних послуг?
47. У чому полягає значення мотивації працівників у сфері публічних послуг?
48. Як проводиться атестація працівників, що надають публічні послуги?
49. Які проблеми існують у кадровому забезпеченні процесу надання публічних послуг?
50. Що таке інформаційно-комунікативне забезпечення?
51. Яка роль інформаційних технологій у сфері публічних послуг?
52. Як цифровізація впливає на процес надання публічних послуг?
53. Що таке відкриті дані, і як вони використовуються у сфері публічних послуг?
54. Як забезпечується прозорість інформації про публічні послуги?
55. Які виклики виникають у сфері інформаційного забезпечення публічних послуг?
56. Як забезпечується конфіденційність даних при наданні публічних послуг?
57. Які основні моделі надання публічних послуг у світі?
58. Як впроваджуються електронні послуги у закордонній практиці?
59. Які країни є лідерами у сфері цифровізації публічних послуг?
60. Які напрямки модернізації системи надання публічних послуг актуальні для України?

1.6.2. Приклад тестового завдання

Чим відрізняються державні послуги від публічних послуг?

- a) державні послуги надаються виключно органами виконавчої влади, а публічні послуги можуть надаватися також іншими суб'єктами, зокрема органами місцевого самоврядування через створені комунальні підприємства.
- b) державні послуги надаються лише юридичним особам, а публічні послуги – фізичним особам.
- c) публічні послуги надаються безкоштовно, а державні – за плату.
- d) державні послуги є більш якісними, ніж публічні.

2. Схема нарахування балів

2.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми на рисунку 2.1.



Рисунок 2.1 Схема нарахування балів студентам за результатами навчання

2.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 9 лекційних занять за денною формою навчання. Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

| № з/п | Форма навчання | Кількість лекцій за планом | Кількість відвіданих лекцій | | | | | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Денна | 9 | 1,1 | 2,2 | 3,3 | 4,4 | 5,5 | 6,6 | 7,7 | 8,8 | 10 |

2.3. З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 13 семінарських занять за денною формою навчання.

За результатами семінарського (практичного, лабораторного) заняття кожному студенту до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

Критерії поточного оцінювання знань студентів наведені у п. 4.3.8. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова (в редакції рішення вченої ради від 28 серпня 2020 року, протокол № 1).

2.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів наведено в таблиці:

| № з/п | 9 тем | Номер теми | | | | | | | | | Усього балів |
|-------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1. | Максимальна кількість балів за самостійну роботу | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| | Усього балів | | | | | | | | | | 20 |

3. Рекомендовані джерела

3.1. Основні джерела

1. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / В.Галуцько, П.Діхтієвський, О.Кузьменко та ін.; за ред. В.Галуцька, О.Правоторової. – Видання четверте. – Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. – 656 с.
2. Андреев В. Інституціоналізація публічно-службових відносин в процесі реалізації публічної влади в Україні. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 1(1). С.127–136. DOI:[https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-1\(1\)-127-13612](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-1(1)-127-13612).
3. Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг (Редакція третя — 2024 рік). *Портал «Децентралізація»*. URL: <http://surl.li/nrjhnm> (дата звернення: 23.08.2024).
4. Вербицька Г., Поддубний М. Цифрова трансформація публічного управління у зміцненні інноваційної безпеки України. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 3(31). С. 136–149. DOI:[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3\(31\)-136-149](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3(31)-136-149)
5. Вороніна Ю.Є. Теорія та практика публічного управління та адміністрування: навчальний посібник. Мелітополь: ТОВ «КолорПринт», 2020. 204 с.
6. Даньшина Ю.В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2011. № 4. С. 467-475.
7. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 р. № 831-р. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <http://surl.li/jrsjsc> (дата звернення: 23.08.2024)
8. Дзюндзюк В.Б. Ефективність діяльності публічних організацій [Текст]: монографія / В.Б. Дзюндзюк. Х.: Вид-во ХарПІ УАДУ «Магістр», 2003. 236 с.
9. Досвід фізичного створення ЦНАП в рамках початкової фази та фази впровадження Програми «U-LEAD з Європою». *Портал «Децентралізація»*. URL: <http://surl.li/dtfysn> (дата звернення: 23.08.2024)
10. Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів: тенденції державної політики, перелік та моделі надання послуг через ЦНАП *Портал «Децентралізація»*. URL: <http://surl.li/noojju> (дата звернення: 23.08.2024)
11. Красников Є.В. Управління якістю надання публічних послуг. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2023. URL:10.54929/2786-5746-2023-10-02-03 (дата звернення: 23.08.2024)
12. Маньгора В., Михальчук Ю. Використання цифрових технологій у праві: перспективи та виклики. *Інформація і право*. 2023. № 4 (47). С. 147–158. DOI:[https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4\(47\).2916182](https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4(47).2916182).
13. Марущин Ю.В. Правові засади розвитку об'єднаних територіальних громад в Україні. *Вісник Національного Університету Цивільного Захисту України*. 2022. №. 1. С.248-262.
14. Марущин Ю.В. Стратегічне планування в процесі добровільного об'єднання територіальних громад в Україні. *Вісник Національного Університету Цивільного Захисту України*. 2021. № 2. С.312-323.

15. Марущин Ю.В. Формування інноваційного механізму соціального партнерства в системі підтримки територіальних громад. *Університетські наукові записки*. 2020. № 6. С. 139-148.
16. Мягкоход В.М. Методичні рекомендації у сфері адміністративних послуг . *Асоціація міст України*. URL: <http://surl.li/bfwzvs> (дата звернення: 23.08.2024)
17. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад: Навчально-практичний посібник/ За заг. Редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
18. Остапенко П. Моделювання та розвиток мережі ЦНАП: посібник *Портал «Децентралізація»*. URL: <http://surl.li/tjmrgrb> (дата звернення: 23.08.2024).
19. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 23.08.2024).
20. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення: 23.08.2024).
21. Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 22.09.2021 р. № 1767-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1767-20#Text> (дата звернення: 23.08.2024)..
22. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 № 2155-VIII. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n7> (дата звернення: 23.08.2024).
23. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#n7> (дата звернення: 23.08.2024).
24. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#n8> (дата звернення: 23.08.2024).
25. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1689-20> (дата звернення: 23.08.2024).
26. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2671-19> (дата звернення: 23.08.2024).
27. Прокопенко С. Взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг у контексті децентралізації та цифровізації. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2024. № 2. С. 25–30. DOI:<https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.2.413>.
28. Світличний О.П. Публічні послуги: сутнісні характеристики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 2. С. 199-202.
29. Сімків Л.Є. Управління регіональним розвитком : навч. Посіб. Івано-Франків. Нац. Ун-т нафти і газу. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2021. 340 с.
30. Хмиз М.В., Ковалів М.В., Георгіаді Н.Г., Хитра О.Л., Шопіна І.М., Собакарь А.О. Форми передачі функції з надання публічної послуги. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2021. № 9 (43). С. 17–25.
31. Шарля Р., Каспрук І. Оптимізація публічних послуг та інфраструктури у територіальних громадах України. Методичний посібник для органів місцевого самоврядування. *Портал «Децентралізація»*. URL: <http://surl.li/bhsbv> (дата звернення: 23.08.2024).

3.2. Допоміжні джерела

1. Адміністративне право України (загальна частина): навчальний посібник. Остапенко О.І., Ковалів М.В., Єсімов С.С. та ін.; Львів: СПОЛОМ, 2021. 616 с.
2. Аналітична доповідь до щорічного Послання Президента України до Верховної Ради України «Про внутрішнє та зовнішнє становище України». *Національний інститут стратегічних досліджень*. URL: <http://surl.li/kffyzf> (дата звернення: 23.08.2024).
3. Андрєєв В. Інституціоналізація публічно-службових відносин в процесі реалізації публічної влади в Україні. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 1(1). С.127–136. DOI:[https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-1\(1\)-127-13612](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-1(1)-127-13612).
4. Білецький М. Сучасні тенденції цифровізації публічного управління. *Наукові перспективи*. 2024. № 6(48). С. 15–24. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-6\(48\)-15-243](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-6(48)-15-243).
5. Бойківська Г., Саладяк К. Вплив стану цифровізаційних процесів в Україні на розвиток людського капіталу. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. № 2. С. 65–73. DOI:<https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-94>.
6. Вербицька Г., Поддубний М. Цифрова трансформація публічного управління у зміцненні інноваційної безпеки України. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 3(31). С. 136–149. DOI:[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3\(31\)-136-149](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3(31)-136-149)
7. Горбаченко С., Соколов А., Клевцевич Н. Роль інформаційно-комунікаційних технологій в забезпеченні захисту інформації на рівні територіальних громад. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2024. № 29. С. 169–176. DOI:<https://doi.org/10.20535/2307-5651.29.2024.30883114>.
8. Дорофєєв О., Дубинка О. Особливості процесу діджиталізації комунікативної складової в діяльності органів публічної влади. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences*. 2024. Т. 330. № 3. С. 207–211. DOI:<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-330-329>.
9. Єсімов С. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг: нормативно-правовий аспект. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2017. № 861. С. 263–270.
10. Кальниш Ю., Білоус А. Використання електронного уряду (e-government) для покращення публічних послуг: досягнення та виклики. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 12(18). С. 246–259. DOI:[https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-12\(18\)-246-2595](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-12(18)-246-2595).
11. Квітка С. Вплив цифрових технологій на професійну підготовку публічних службовців у контексті цифрової трансформації в музейній справі. *Аспекти публічного управління*. 2023. Т. 11. № 4. С. 47–54. DOI: <https://doi.org/10.15421/152352>
12. Костенюк Н. Впровадження основних елементів цифровізації територіальних громад. *Наукові перспективи*. 2021. № 1(7). С. 164–172. DOI:[https://doi.org/10.32689/2708-7530-2021-1\(7\)-164-1728](https://doi.org/10.32689/2708-7530-2021-1(7)-164-1728).
13. Кравцов О.В., Губа М.І., Андросович А.В. Роль цифрових технологій у покращенні доступності та якості публічних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 9. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.9.13> (дата звернення: 23.08.2024)
14. Красников Є.В. Проектний підхід до управління операційними змінами щодо підвищення якості надання публічних послуг. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 3. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.3.22> (дата звернення: 23.08.2024)
15. Маньгора В., Михальчук Ю. Використання цифрових технологій у праві: перспективи та виклики. *Інформація і право*. 2023. № 4 (47). С. 147–158. DOI:[https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4\(47\).2916182](https://doi.org/10.37750/2616-6798.2023.4(47).2916182).
16. Марущин Ю.В. Виклики та перспективи трансформації механізмів реалізації державної регіональної політики в контексті європейської інтеграції України. *Державне*

управління: удосконалення та розвиток. 2024. №3. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.3.25> (дата звернення: 23.08.2024)

17. Марущин Ю.В. Інструменти бюджетної підтримки розвитку об'єднаних територіальних громад. *Університетські наукові записки*. 2018. №. 2. С. 200-210.

18. Мельниченко С. Аналіз стратегічного менеджменту та його вплив на успішність організацій. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. № 3. DOI: <https://doi.org/10.57125/econp.2024.02.29.0216>.

19. Прокопенко С. Взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг у контексті децентралізації та цифровізації. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2024. № 2. С. 25–30. DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.2.413>.

20. Прокопенко С. Цифровізація надання адміністративних послуг: вплив на якість публічного управління. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 6(24). С. 317–328. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-6\(24\)-317-3286](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-6(24)-317-3286).

21. Різник Д. Адаптація методології дослідження ресурсного потенціалу економіки до умов воєнного стану. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 7. С. 138–143. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.7.13811>.

22. Щербина Є.М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. № 4. С. 185–189.

4. Інформаційні ресурси в Інтернеті

| | |
|---|---|
| http://www.rada.gov.ua | Веб-портал Верховної Ради України |
| http://www.president.gov.ua | Веб-портал Офіс Президента України |
| http://www.kmu.gov.ua | Веб-портал Кабінету Міністрів України |
| http://mon.gov.ua | Веб-сайт Міністерства освіти і науки України |
| https://mspu.gov.ua/ | Веб-сайт Міністерства з питань стратегічних галузей промисловості України |
| https://agro.me.gov.ua/ | Веб-сайт Міністерства аграрної політики та продовольства України |
| http://mpe.kmu.gov.ua/ | Веб-сайт Міністерства енергетики України |
| https://www.e.gov.ua | Веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України |
| http://www.me.gov.ua | Веб-сайт Міністерства розвитку економіки України |
| http://www.minjust.gov.ua | Веб-сайт Міністерство юстиції України |
| http://www.minregion.gov.ua | Веб-сайт Міністерства розвитку громад та територій України |
| http://www.msp.gov.ua | Веб-сайт Міністерства соціальної політики України |
| http://www.minfin.gov.ua | Веб-сайт Міністерства фінансів України |
| http://nbuv.gov.ua/ | Веб-сайт Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського |
| http://gntb.gov.ua/ua/ | Веб-сайт державної науково-технічної бібліотеки України |
| http://www.ounb.km.ua/ | Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки |
| http://www.adm.km.ua/ | Веб-сайт Хмельницької обласної державної адміністрації |
| http://km-oblrada.gov.ua/ | Веб-сайт Хмельницької обласної ради |
| http://www.khmelnysky.com/ | Веб-сайт Хмельницької міської ради |
| http://www.univer.km.ua/ | Веб-сайт Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова |