



## ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

### Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

#### Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	
Спеціальність	<i>281 Публічне управління та адміністрування</i>
Освітня програма	<i>Електронне урядування</i>
Статус дисципліни	<i>Обов'язкова</i>
Форма навчання	<i>очна(денна)/дистанційна/змішана</i>
Рік підготовки, семестр	<i>4 курс, 1 семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>90 год. (3 кредитів ЄКТС) – л. – 18 год., пр. – 18 год., ср. – 54 год.</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>Екзамен</i>
Розклад занять	<i><a href="http://rozklad.kpi.ua">rozklad.kpi.ua</a></i>
Мова викладання	<i>Українська/Англійська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор: Загаєцька Олена Анатоліївна, старший викладач, кандидат технічних наук, <a href="mailto:zaglena65@gmail.com">zaglena65@gmail.com</a> Практичні заняття: Загаєцька Олена Анатоліївна, старший викладач, кандидат технічних наук, <a href="mailto:zaglena65@gmail.com">zaglena65@gmail.com</a></i>
Розміщення курсу	<i>Посилання на дистанційний ресурс (Moodle) Лекції: Join Zoom Meeting <a href="https://us04web.zoom.us/j/2404432963?pwd=VnBXLzllc1N1RTUwZ0YxTHdzRzhOQT09">https://us04web.zoom.us/j/2404432963?pwd=VnBXLzllc1N1RTUwZ0YxTHdzRzhOQT09</a> Meeting ID: 240 443 2963 Passcode: 8ZrFVu</i>

#### Програма навчальної дисципліни

##### Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Основною метою навчальної дисципліни “Електронні послуги” є формування у студентів теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання інформаційно-комунікаційних технологій, сучасних зарубіжних підходів до організації надання електронних послуг та законодавчої бази для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем, пов'язаних із запровадженням надання електронних послуг, що передбачає застосування теорій та наукових методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Силабус навчальної дисципліни “Електронні послуги” розроблений на основі принципу конструктивного вирівнювання (*constructive alignment*), що дозволяє передбачити необхідні навчальні завдання та активності, які потрібні студентам для досягнення

## Електронні послуги

---

очікуваних результатів навчання, а потім спроектувати навчальний досвід таким чином, щоб максимально збільшити можливості студентів досягти бажаних результатів.

Силабус побудований таким чином, що для виконання кожного наступного завдання студентам необхідно застосовувати навички та знання, отримані у попередньому. Фінальним результатом курсу є здача екзамену та написання курсової роботи, під час якого студенти використовують теоретичні знання та застосовують практичні навички, отримані під час виконання всіх видів завдань та активної участі на практичних заняттях (виконання поточних завдань та активностей). Особлива увага приділяється принципу заохочення студентів до активного навчання, відповідно до якого студенти мають працювати над практичними тематичними завданнями, які дозволять в подальшому вирішувати реальні проблеми та завдання.

Навчання здійснюється на основі студентоцентрованого підходу та стратегії взаємодії викладача та студента з метою засвоєння студентами матеріалу та розвитку у них практичних навичок.

Під час навчання застосовуються:

- стратегії активного і колективного навчання;
- особистісно-орієнтовані розвиваючі технології, засновані на активних формах і методах навчання (командна робота (team-based learning), парна робота (think-pair-share), метод мозкового штурму, метод кейс-стаді, ділові ігри, дискусія тощо);
- евристичні методи (методи створення ідей, методи вирішення творчих завдань, методи активізації творчого мислення);
- метод проблемно-орієнтованого навчання;
- системи реагування аудиторії (audience response system).

Для більш ефективної комунікації з метою розуміння структури навчальної дисципліни та засвоєння матеріалу використовується електронна пошта та месенджер WhatsApp, за допомогою якого:

- спрощується розміщення та обмін навчальним матеріалом;
- здійснюється надання зворотного зв'язку студентам стосовно навчальних завдань та змісту навчальної дисципліни;
- оцінюються навчальні завдання студентів;
- ведеться облік виконання студентами плану навчальної дисципліни, графіку виконання навчальних завдань та оцінювання студентів.

Під час навчання та для взаємодії зі студентами використовуються сучасні інформаційно-комунікаційні та мережеві технології для вирішення навчальних завдань, а також планується проводити практичні заняття з виїздом до центральних органів виконавчої влади.

В результаті вивчення навчальної дисципліни "Електронні послуги" студенти зможуть:

1) розуміти та використовувати технології розроблення, прийняття та реалізації управлінських рішень в умовах запровадження електронних послуг;

## **Електронні послуги**

---

2) створювати інфраструктуру надання електронних послуг та забезпечувати її функціонування

3) використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень під час здійснення моніторингу та оцінювання рівня надання електронного послуг;

4) уміти організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх проектах, пов'язаних із запровадженням надання консультацій громадянам з питань електронних послуг, зокрема з використанням «гарячих ліній» зв'язку, віртуальних співрозмовників («чат-ботів»), електронних баз типових питань і відповідей;

5) уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації з питань організації надання електронних послуг, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції щодо організації надання електронних послуг;

6) застосовувати інформаційні технології для забезпечення надання публічних послуг в електронному вигляді та визначати єдині вимоги до надання публічних послуг, у тому числі ключових показників ефективності, граничного часу очікування, показників задоволеності суб'єктів звернення.

### **Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)**

Дисципліна "Електронні послуги" має міждисциплінарний характер. Вона інтегрує відповідно до свого предмету знання з інших освітніх і наукових галузей: публічного управління та адміністрування, юридичних, технічних тощо. За структурно-логічною схемою програми підготовки фахівця дисципліна "Електронні послуги" тісно пов'язана з іншими дисциплінами управлінського блоку: "Електронне урядування", "Розумні міста", "Управління базами даних", "Інтернет-технології та ресурси", "Основи інформаційної безпеки". Їй безпосередньо передують дисципліна "Основи електронного урядування".

Отримані практичні навички та засвоєні теоретичні знання під час вивчення навчальної дисципліни "Електронні послуги" можна використовувати в подальшому під час опанування навчальних дисциплін: цикл професійної підготовки (освітньо-професійна програма «Електронне урядування»): "Галузеве електронне урядування", "Електронна демократія".

Необхідні навички

1. Microsoft Word
2. Microsoft PowerPoint
3. Zoom
4. Moodle

### **Зміст навчальної дисципліни**

Поняття публічних послуг. Роль та місце адміністративних послуг: основні поняття.

Організація надання адміністративних послуг. Основні вимоги, оцінка якості надання послуг.

Архітектура та інформаційно-технологічна інфраструктура систем надання електронних послуг.

*Інформаційний менеджмент у системі електронних послуг.*

*Нормативно-правове забезпечення надання електронних послуг України.*

*Приклади надання електронних послуг в Україні: е-паспорт, е-реєстрація місця проживання, е-малятко, е-посвідчення водія тощо.*

*Організація надання електронних послуг в країнах Європи.*

*Досвід надання електронних послуг в США, Канаді та Сінгапурі.*

*Запровадження кращих світових практик надання е-послуг для України.*

### Навчальні матеріали та ресурси

*Е-урядування та е-демократія. Навч. посібник у 15-ти ч. (За заг. ред. Семенченка А.І., Дрешпака В.М. – К., 2017.*

*Чукут С.А. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу / С. А. Чукут, В.І. Дмитренко // Публічне урядування : збірник. — № 5 (10) — грудень 2017. — Київ : ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2017. — 316 с. № 2. — С. 293-303. 95*

*Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об’єднаних Арабських Еміратах / С.А. Чукут, М.С. Шуляк // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №8 – С.92-95*

*Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об’єднаних Арабських Еміратах [Електронний ресурс] / С.А. Чукут, М.С. Шуляк // Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №4. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=962>*

*Чукут С.А. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах Європейського Союзу: на прикладі Данії [Електронний ресурс] / С.А. Чукут, В.Л. Полярна // Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №12. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=96295> (*

*Чукут С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід Данії / С. А. Чукут, В. Л. Полярна // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 24. - С. 140-145. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd\\_2016\\_24\\_3195](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2016_24_3195)*

*Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI “Про адміністративні послуги”. –// <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>; Відомості Верховної Ради України, 2013, № 32 (09.08.2013), ст. 409.*

*Закон України від 15 липня 2021 р. № 1689-IX “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”. – // Офіційний вісник України, 2021, № 64 (20.08.2021), ст. 4012.*

*Формування консолідованої системи нормативно-правової інформації в умовах децентралізації державної влади в Україні: монографія/Корж І. Ф., Мороз А. О., Лихоступ С. В., Загаєцька О. А. – К.: Видавничий дім “АртЕк”.– 2018.– 238 с.*

## Навчальний контент

## Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Програмні результати навчання, контрольні заходи та терміни виконання оголошуються студентам на першому занятті.

№ з/п	Тема	Програмні результати навчання	Основні завдання	
			Контрольний захід	Термін виконання
1.	<i>Поняття публічних послуг. Роль та місце адміністративних послуг: основні поняття.</i>	№1, 2	–	–
2.	<i>Організація надання адміністративних послуг.</i>	№ 2, 3	Практична робота 1-2	3-4-ий тиждень
3.	<i>Архітектура та інформаційно-технологічна інфраструктура систем надання електронних послуг.</i>	№2, 3, 4	Практична робота 3-4	4-ий тиждень
4.	<i>Інформаційний менеджмент у системі електронних послуг.</i>	№3, 4, 5, 6	Практична робота 5-6	5-ий тиждень
5.	<i>Нормативно-правове забезпечення надання електронних послуг України.</i>	№3, 4, 5, 6	Практична робота 7-8	6-ий тиждень
		№1, 3, 4, 5, 6	Практична робота 9-10	7-8-ий тиждень
6.	<i>Організація надання електронних послуг в країнах Європи.</i>	№3, 4, 5, 6	Практична робота 11-12	9-10-ий тиждень
7.	<i>Досвід надання електронних послуг в США, Канаді та Сінгапурі</i>	№3, 4, 5, 6	Практична робота 13-14	11-13-ий тиждень
8.	<i>Запровадження кращих практик надання е-послуг в Україні</i>	№1, 2, 3, 4, 5, 6	Оформлення та надсилання роботи	14-й тиждень
9.	<i>Курсова робота</i>	№1, 2, 3, 4, 5, 6	Презентація і захист	Згідно з графіком
11.	<i>Екзамен</i>			Згідно з графіком

Курсова робота є контрольним заходом, який охоплює всі програмні результати навчання. Термін виконання: визначення тематики – 5-ий тиждень, публічний захист – 16-ий тиждень (згідно з графіком).

## Електронні послуги

---

Екзамен є фінальним контрольним заходом, головною метою якого є контроль та оцінка рівня знань з питань організації надання е-послуг, отриманих студентом впродовж семестру.

Передбачається перевірка методологічних та теоретичних принципів, проблем і положень дисципліни, а також вміння використовувати їх в практичній діяльності.

Важливо оцінити вміння студента самостійно, логічно і послідовно висловлювати свої переконання, здійснювати самоконтроль та критично оцінювати свої знання і навички.

Екзаменаційні білети включають три питання:

1-ше питання, пов'язане із теоретичними основами теорії публічних та адміністративних послуг;

2-ге питання – з теорії основ е-послуг;

3-тє – приклади надання е-послуг у провідних країнах світу або приклади організації е-послуг в Україні.

Отримавши екзаменаційний білет, студент знайомиться із змістом питань, визначає місце кожного з них у загальній структурі дисципліни. Визначивши логіку відповіді на питання, потрібно скласти розгорнутий план відповіді у формі окремих тез.

### Самостійна робота студента

Під час самостійної роботи виконуються: опрацювання нормативно-правової бази з питань надання електронних послуг в Україні та написання курсової роботи.

## Політика та контроль

### Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

#### *Академічна доброчесність*

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

#### *Норми етичної поведінки*

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

#### *Процедура оскарження результатів контрольних заходів*

Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів та очікувати, що воно буде розглянуто згідно із наперед визначеними процедурами.

Студенти мають право оскаржити результати контрольних заходів, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного листа та/або зауважень.

#### *Дистанційне навчання (необов'язковий пункт)*

Дистанційне навчання через проходження онлайн-курсів за певною тематикою допускається за умови погодження зі студентами. У разі, якщо невелика кількість студентів має бажання пройти онлайн-курс за певною тематикою, вивчення матеріалу за допомогою

## Електронні послуги

таких курсів допускається, але студенти повинні виконати всі завдання, які передбачені у навчальній дисципліні.

Виставлення оцінки за контрольні заходи шляхом перенесення результатів проходження онлайн-курсів не передбачено.

*Виконання практичних робіт та тематичних завдань здійснюється під час самостійної роботи студентів у дистанційному режимі (з можливістю консультування з викладачем через електронну пошту тощо).*

### *Інклюзивне навчання*

Навчальна дисципліна “Електронні послуги” може викладатися для більшості студентів з особливими освітніми потребами, окрім студентів з серйозними вадами зору, які не дозволяють виконувати завдання за допомогою персональних комп’ютерів, ноутбуків та/або інших технічних засобів.

### *Навчання іноземною мовою*

Враховуючи специфіку навчальної дисципліни, деякі поняття та навчальний матеріал вивчаються на англійській мові (фрагментарно). Також у процесі викладання навчальної дисципліни використовуються матеріали та джерела англійською мовою.

Враховуючи студентоцентричний підхід, за бажанням студентів, допускається вивчення матеріалу за допомогою англомовних онлайн-курсів за тематикою, яка відповідає тематиці конкретних занять.

### *Позааудиторні заняття*

Передбачається в межах вивчення навчальної дисципліни не менше двох виїзних занять – на базі органів державної влади або участь в конференціях, форумах, круглих столах, Виставках технологій електронного урядування тощо. емічна доброчесність

## Порушення термінів виконання завдань та заохочувальні бали

Заохочувальні бали		Штрафні бали	
Критерій	Ваговий бал	Критерій	Ваговий бал
Публікація тез за умови надсилання на рецензування та отримання допуску до публікації	3 бали	Порушення термінів виконання (практична робота/лабораторна робота) (за кожен таку роботу)	-1 бал
Участь у міжнародних, всеукраїнських та/або інших заходах та/або конкурсах, олімпіадах (за тематикою навчальної дисципліни) (сертифікат учасника)	5 балів	Порушення термінів виконання (командна робота)	-1 бал за кожен день
Перемога в олімпіадах/конкурсах студентських наукових	10 балів		

## Електронні послуги

робіт за тематикою навчальної дисципліни			
--	--	--	--

### Відвідування занять

Відвідування лекцій, а також відсутність на них, не оцінюється. Однак, студентам рекомендується відвідувати заняття, оскільки на них викладається теоретичний матеріал та розвиваються навички, необхідні для виконання семестрового індивідуального завдання. Система оцінювання орієнтована на отримання балів за активність студента, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички.

### Пропущені контрольні заходи

Тематичне завдання, яке подається на перевірку з порушенням терміну виконання, не оцінюється.

### Система оцінювання

№ з/п	Контрольний захід	%	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	<i>Практична робота</i>	16	2	8	16
2.	<i>Тематичні завдання (виїзні заняття)</i>	16	2	8	16
3.	<i>Командна робота</i>	28	28	1	28
4.	<i>Екзамен</i>	40	40	1	40
	Всього				100

Результати оголошуються кожному студенту окремо у присутності або в дистанційній формі.

### Семестрова атестація студентів

Обов'язкова умова допуску до екзамену		Критерій
1	Поточний рейтинг	$RD \geq 20$
2	Виконання командного проєкту	Звіт та презентація



## Електронні послуги

---

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінок за університетською шкалою

Рейтингові бали, RD	Оцінка за університетською шкалою
$95 \leq RD \leq 100$	Відмінно
$85 \leq RD \leq 94$	Дуже добре
$75 \leq RD \leq 84$	Добре
$65 \leq RD \leq 74$	Задовільно
$60 \leq RD \leq 64$	Достатньо
$RD < 60$	Незадовільно
Невиконання умов допуску	Не допущено

### Календарний рубіжний контроль

Проміжна атестація студентів (далі – атестація) є календарним рубіжним контролем. Метою проведення атестації є підвищення якості навчання студентів та моніторинг виконання графіка освітнього процесу студентами.

Критерій		Перша атестація	Друга атестація
Термін атестації		8-ий тиждень	14-ий тиждень
Умови отримання атестації	Поточний рейтинг	$\geq 13$ балів	$\geq 30$ балів
	Виконання практичних робіт	Практична робота	+