**НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ**

**ВИЩА ШКОЛА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

**ЗАГАЛЬНА ПРОФЕСІЙНА (СЕРТИФІКАТНА) ПРОГРАМА**

**підвищення кваліфікації**

**«ЗАГАЛЬНА АДМІНІСТРАТИВНА ПРОЦЕДУРА»**

Шифр програми: ЗП/2024/001

Рік запровадження програми: 2024

Програму затверджено: наказ Вищої школи від 29.01.2024 р. № 7-ОД/24

Програму погоджено: наказ НАДС від 13.03.2024 р. № 46-24

**ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Загальна інформація** | |
| Назва програми | Загальна адміністративна процедура |
| Шифр програми | ЗП/2024/001 |
| Тип програми за змістом | загальна професійна (сертифікатна) програма |
| Відомості про акредитацію для загальної професійної (сертифікатної) програми |  |
| Форма навчання | змішана / дистанційна |
| Цільова група | державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», посадові особи місцевого самоврядування |
| Передумови навчання за програмою |  |
| Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою |  |
| Найменування партнера (партнерів) програми | Секретаріат Кабінету Міністрів України  Проект ЄС «Підтримка комплексної реформи державного управління в Україні» (EU4PAR) |
| Обсяг програми | 2 кредити ЄКТС |
| Тривалість програми та організація навчання | дистанційно в асинхронному режимі до чотирьох тижнів;  дистанційно в синхронному режимі (режимі реального часу) – протягом одного тижня |
| Мова(и) викладання | українська |
| Напрям(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма | нові засади здійснення адміністративної процедури |
| Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму | знання законодавства про адміністративну процедуру;  професійні знання загальної адміністративної процедури;  прийняття ефективних рішень / виконання на високому рівні поставлених завдань при застосуванні Закону України «Про адміністративну процедуру» в роботі, зокрема для вирішення адміністративних справ;  комунікація та взаємодія;  командна робота |
| Укладач(і) програми | Наталія Козловська, генеральний директор Директорату публічної адміністрації Кабінету Міністрів України, n.kozlovska@kmu.gov.ua;  Олександ Каменчук, керівник експертної групи координації адміністративних послуг та адміністративних процедур Директорату публічної адміністрації, o.kamenchuk@kmu.gov.ua;  Юлія Лихач, кандидат наук з державного управління, директор Вищої школи публічного управління, y.lykhach@hs.gov.ua;  Альона Солонецька, заступник завідувача Центру розвитку управлінських компетентностей Вищої школи публічного управління, a.solonetska@hs.gov.ua |
| **2. Загальна мета** | |
| Сформувати розуміння євроінтеграційної сутності цілей та змісту Закону України «Про адміністративну процедуру», виробити уміння і навички, необхідні для застосування загальної адміністративної процедури, а також здатність розв’язувати колізії, що можуть виникнути між Законом України «Про адміністративну процедуру» і спеціальним законодавством, забезпечити розвиток професійних компетентностей для ефективного вирішення адміністративних справ, прийняття і виконання адміністративних актів | |
| **3. Очікувані результати навчання** | |
| За результатами навчання слухачі повинні демонструвати: | |
| знання | основ правового регулювання загальної адміністративної процедури;  основоположних (ключових) категорій Закону України «Про адміністративну процедуру»;  предмета регулювання та сфери дії Закону України «Про адміністративну процедуру»;  принципів адміністративної процедури;  правового положення суб’єктів адміністративного провадження: адміністративного органу, учасників та осіб, які сприяють розгляду справи;  змістовного наповнення етапів і стадій адміністративного провадження;  категорії «адміністративний акт», форми адміністративного акта, його структури, правил чинності;  порядку адміністративного оскарження;  особливостей примусового виконання адміністративного акта;  механізму відкликання та визнання недійсним адміністративного акта;  способів вирішення (подолання) колізій між Законом України «Про адміністративну процедуру»  і спеціальним законодавством |
| уміння | застосовувати законодавство про адміністративну процедуру із використанням системного підходу;  оцінювати сутність, форми, види адміністративних актів та структурні елементи адміністративного акта;  інтерпретувати умови правомірності та протиправності адміністративних актів, способи (механізми) припинення їх дії;  застосовувати ключові елементи Закону України «Про адміністративну процедуру» до розгляду та вирішення справи;  організовувати роботу на посаді / в адміністративному органі та взаємодію із громадянами та суб’єктами господарювання із розгляду адміністративної справи у спосіб, визначений нормами Закону України «Про адміністративну процедуру»;  вибирати заходи впливу для забезпечення примусового виконання адміністративного акта |
| навички | розгляду та вирішення адміністративної справи відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру»;  оформлення (складання) адміністративного акта відповідно до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру»;  розв’язання колізій між Законом України «Про адміністративну процедуру» і спеціальним законодавством |
| **4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)** | |
| Дистанційна частина в асинхронному режимі передбачає проходження учасниками професійного навчання онлайн курсу (перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі).  Навчання в очному та/або в синхронному режимі (режимі реального часу) режимі передбачає участь у тренінгах, які включають такі форми роботи: інтерактивні лекції, майстер-класи, кейсові методики, групове розв’язання ситуаційних завдань та їх обговорення, групове розроблення проєктної роботи. | |
| **5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання** | |
| Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься таке навчання, посилання (вебадреса) | дистанційне навчання в асинхронному режимі представлено платформами:  освітня онлайн-платформа «Zrozumilo»  <https://courses.zrozumilo.in.ua/courses/course-v1:EEF+EEF-023+feb22/about>  модуль 6 платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus <https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+BPA101+2022_T2/course/>  модуль 7 національна онлайн-платформа «Дія. Цифрова освіта» <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>  модуль 8 платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus  <https://apps.prometheus.org.ua/learning/course/course-v1:Prometheus+NI101+2023_T2/home>  дистанційне навчання в синхронному режимі (модулі 3 – 5) – доступ до вебкабінету відеоконференції надається під час реєстрації |
| Назва дистанційного курсу (модуля) | «Загальна адміністративна процедура»  «Базова психологічна допомога»  «Кризові комунікації»  «Базові емоційні потреби та соціальна взаємодія» |
| **6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю** | |
| Складові оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%) | Відвідування занять (очно або дистанційно в синхронному режимі) – 40 %  Проходження дистанційного навчання (в асинхронному режимі, онлайн-курси) – 20 %  Поточний контроль – 20 %  Підсумковий контроль – 20 % |
| Форма та періодичність поточного контролю | тестування або розв’язання ситуаційного завдання після вивчення кожного модуля |
| Форма підсумкового контролю | розв’язання ситуаційного завдання |

**СТРУКТУРА ПРОГРАМИ**

(для змішаної форми навчання)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Етап навчан-ня (сесія)** | **Назва модулів, тем** | **Кількість годин** | | | | |
| **загальна кількість годин / кредитів ЄКТС за модулем** | **у тому числі:** | | | |
| **ауди-**  **торні заняття** | **дистан-**  **ційні заняття** | **навча-**  **льні візити** | **самос-**  **тійна робота** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Обов’язкові модулі програми**  (41 год / 1,37 кредиту ЄКТС) | | | | | | |
| **Сесія 1** | **Модуль 1. Теоретичні та практичні основи загальної адміністративної процедури** | | | | | |
| Тема 1.1. Основні категорії загальної адміністративної процедури | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 1.2. Правове регулювання адміністративної процедури | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Тема 1.3. Принципи адміністративної процедури та їх роль у вирішенні колізій | 3 |  | 2 |  | 1 |
| **Модуль 2. Суб’єктний склад адміністративної процедури** | | | | | |
| Тема 2.1. Адміністративний орган | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 2.2. Учасники адміністративного провадження | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Тема 2.3. Особи, які сприяють розгляду справи | 2 |  | 2 |  |  |
| **Сесія 2** | **Модуль 3. Адміністративне провадження** | | | | | |
| Тема 3.1. Ініціювання та початок адміністративного провадження | 2 | 1 | 1 |  |  |
| Тема 3.2. Підготовка справи до вирішення, збирання доказів | 3 | 1 | 1 |  | 1 |
| Тема 3.3. Розгляд та вирішення справи | 2 | 1 | 1 |  |  |
| **Модуль 4. Адміністративний акт** | | | | | |
| Тема 4.1. Форма та зміст адміністративного акта | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 4.2. Чинність та припинення дії адміністративного акта | 3 | 1 | 2 |  |  |
| **Сесія 3** | **Модуль 5. Адміністративне оскарження** | | | | | |
| Тема 5.1. Суб’єкт розгляду скарги в адміністративному порядку | 4 | 4 |  |  |  |
| Тема 5.2. Особливості процедури адміністративного оскарження | 8 | 8 |  |  |  |
| Тема 5.3. Можливі колізії Закону України «Про адміністративну процедуру» із спеціальним законодавством | 2 | 2 |  |  |  |
| **Вибіркові модулі програми**  (17 год / 0,57 кредиту ЄКТС) | | | | | | |
| **Сесія 4** | **Модуль 6. Основи першої психологічної допомоги для якісного надання адміністративних послуг** | | | | | |
| Тема 6.1 Кризове втручання: алгоритм роботи | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 6.2. Робота з емоціями | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 6.3. Відновлення | 5 |  | 5 |  |  |
| **Модуль 7. Кризові комунікації** **у сферах надання адміністративних послуг  та інспекційної діяльності** | | | | | |
| Тема 7.1. Кризові комунікації в роботі публічних службовців | 5 |  | 5 |  |  |
| Тема 7.2. Техніки та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 7.3. Техніки опанування стресу для відновлення після конфліктів й емоційно заряджених подій | 6 |  | 5 |  | 1 |
| **Модуль 8. Базові емоційні потреби та соціальна взаємодія**  **у контексті надання адміністративних послуг** | | | | | |
| Тема 8.1. Базові емоційні потреби людини | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 8.2. Практичні інструменти для дослідження потреб та емоцій | 5 |  | 5 |  |  |
| Тема 8.3. Зростання особистості у спільноті крізь призму базових потреб | 6 |  | 5 |  | 1 |
| **Сесія 5** | Підсумковий контроль результатів навчання | 2 / 0,07 | 2 |  |  |  |
| **РАЗОМ** | | **60 / 2** | **20** | **31** |  | **9** |

**СТРУКТУРА ПРОГРАМИ**

(для дистанційної форми навчання)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Етап навчан-ня (сесія)** | **Назва модулів, тем** | **Кількість годин** | | | | |
| **загальна кількість годин / кредитів ЄКТС за модулем** | **у тому числі:** | | | |
| **ауди-**  **торні заняття** | **дистан-**  **ційні заняття** | **навча-**  **льні візити** | **самос-**  **тійна робота** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Обов’язкові модулі програми**  (41 год / 1,37 кредиту ЄКТС) | | | | | | |
| **Сесія 1** | **Модуль 1. Теоретичні та практичні основи загальної адміністративної процедури** | | | | | |
| Тема 1.1. Основні категорії загальної адміністративної процедури | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 1.2. Правове регулювання адміністративної процедури | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Тема 1.3. Принципи адміністративної процедури та їх роль у вирішенні колізій | 3 |  | 2 |  | 1 |
| **Модуль 2. Суб’єктний склад адміністративної процедури** | | | | | |
| Тема 2.1. Адміністративний орган | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 2.2. Учасники адміністративного провадження | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Тема 2.3. Особи, які сприяють розгляду справи | 2 |  | 2 |  |  |
| **Сесія 2** | **Модуль 3. Адміністративне провадження** | | | | | |
| Тема 3.1. Ініціювання та початок адміністративного провадження | 2 |  | 2 |  |  |
| Тема 3.2. Підготовка справи до вирішення, збирання доказів | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Тема 3.3. Розгляд та вирішення справи | 2 |  | 2 |  |  |
| **Модуль 4. Адміністративний акт** | | | | | |
| Тема 4.1. Форма та зміст адміністративного акта | 2 |  | 1 |  | 1 |
| Тема 4.2. Чинність та припинення дії адміністративного акта | 3 |  | 3 |  |  |
| **Сесія 3** | **Модуль 5. Адміністративне оскарження** | | | | | |
| Тема 5.1. Суб’єкт розгляду скарги в адміністративному порядку | 4 |  | 4 |  |  |
| Тема 5.2. Особливості процедури адміністративного оскарження | 8 |  | 8 |  |  |
| Тема 5.3. Можливі колізії Закону України «Про адміністративну процедуру» із спеціальним законодавством | 2 |  | 2 |  |  |
| **Вибіркові модулі програми**  (17 год / 0,57 кредиту ЄКТС) | | | | | | |
| **Сесія 4** | **Модуль 6. Основи першої психологічної допомоги для якісного надання адміністративних послуг** | | | | | |
| Тема 6.1 Кризове втручання: алгоритм роботи | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 6.2. Робота з емоціями | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 6.3. Відновлення | 5 |  | 5 |  |  |
| **Модуль 7. Кризові комунікації у сферах надання адміністративних послуг**  **та інспекційної діяльності** | | | | | |
| Тема 7.1. Кризові комунікації в роботі публічних службовців | 5 |  | 5 |  |  |
| Тема 7.2. Техніки та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 7.3. Техніки опанування стресу для відновлення після конфліктів й емоційно заряджених подій | 6 |  | 5 |  | 1 |
| **Модуль 8. Базові емоційні потреби та соціальна взаємодія**  **у контексті надання адміністративних послуг** | | | | | |
| Тема 8.1. Базові емоційні потреби людини | 6 |  | 5 |  | 1 |
| Тема 8.2. Практичні інструменти для дослідження потреб та емоцій | 5 |  | 5 |  |  |
| Тема 8.3. Зростання особистості у спільноті крізь призму базових потреб | 6 |  | 5 |  | 1 |
| **Сесія 5** | Підсумковий контроль результатів навчання | 2 / 0,07 |  | 2 |  |  |
| **РАЗОМ** | | **60 / 2** |  | **51** |  | **9** |

**ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

**Модуль 1. Теоретичні та практичні основи загальної адміністративної процедури**

**Тема 1.1. Основні категорії загальної адміністративної процедури**

Поняття й ознаки загальної адміністративної процедури, її значення у публічному адмініструванні. Функції публічної адміністрації. Адміністративне провадження (заявне та втручальне). Адміністративний акт: поняття, ознаки, види.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Особа. Адміністративний орган.

**Тема 1.2. Правове регулювання адміністративної процедури**

Норми Конституції України як основа законодавства про адміністративну процедуру. Акти органів Ради Європи щодо адміністративної процедури. Місце Закону України «Про адміністративну процедуру» в системі законодавства. Сфера дії Закону України «Про адміністративну процедуру» та винятки.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Загальні, рамкові та спеціальні закони про адміністративну процедуру.

**Тема 1.3. Принципи адміністративної процедури та їх роль у вирішенні колізій**

Поняття та значення принципів адміністративної процедури. Принцип верховенства права. Законність. Рівність перед законом. Використання повноважень з належною метою. Обґрунтованість та визначеність. Безсторонність (неупередженість) адміністративного органу. Добросовісність і розсудливість. Пропорційність. Відкритість. Своєчасність і розумний строк. Ефективність. Презумпція правомірності дій та вимог особи. Офіційність. Гарантування права особи на участь в адміністративному провадженні.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Гарантування ефективних засобів правового захисту.

**Модуль 2. Суб’єктний склад адміністративної процедури**

**Тема 2.1. Адміністративний орган**

Компетенція адміністративного органу: предметна і територіальна. Посадова особа адміністративного органу. Повноваження адміністративного органу. Публічне правонаступництво. Адміністративна взаємодопомога.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Поняття адміністративного органу.

**Тема 2.2. Учасники адміністративного провадження**

Учасники адміністративного провадження. Адресат (у т.ч. заявник, скаржник). Заінтересована особа. Права й обов’язки учасників адміністративного провадження.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Представництво.

**Тема 2.3 Особи, які сприяють розгляду справи**

Особи, які сприяють розгляду справи: свідки, експерти, спеціалісти, перекладачі.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Модуль 3. Адміністративне провадження**

**Тема 3.1. Ініціювання та початок адміністративного провадження**

Загальна характеристика адміністративного провадження. Етапи та стадії адміністративного провадження. Процедурна дія. Процедурне рішення. Види адміністративних проваджень (прості та складні).

Строки та офіційне засвідчення в адміністративному провадженні. Види строків в адміністративному провадженні. Порядок обчислення строків в адміністративному провадженні. Строк вирішення (перегляду) справи. Офіційне засвідчення справжності підпису, копії документа чи витягу з нього.

Початок адміністративного провадження. Підстави для початку адміністративного провадження. Ініціювання адміністративного провадження адміністративним органом. Право на звернення до адміністративного органу. Подання заяви. Форма та зміст заяви. Реєстрація заяви. Залишення заяви без руху. Надсилання заяви за належністю. Заяви, що не підлягають розгляду.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Тема 3.2. Підготовка справи до вирішення, збирання доказів**

Обов’язки адміністративного органу під час підготовки справи до розгляду та вирішення. Витребування документів і відомостей. Порядок залучення до участі в адміністративному провадженні адресата та заінтересованих осіб. Розгляд клопотань учасників адміністративного провадження.

Дослідження обставин адміністративної справи та збирання доказів. Поняття доказів в адміністративному провадженні. Належність, допустимість, достовірність та достатність доказів. Пояснення та зауваження учасника адміністративного провадження. Огляд на місці та огляд речей. Пояснення свідків. Експертиза. Погодження та висновки.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Види доказів. Засоби доказування.

**Тема 3.3 Розгляд та вирішення справи**

Невідкладний розгляд та вирішення справи. Розгляд і вирішення справи у письмовому провадженні. Розгляд і вирішення справи в автоматичному режимі. Розгляд та вирішення справи із заслуховуванням учасників. Проведення слухання у справі. Зупинення та відновлення адміністративного провадження. Закриття адміністративного провадження. Особливості адміністративного провадження з великою кількістю осіб.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Модуль 4. Адміністративний акт**

**Тема 4.1. Форма та зміст адміністративного акта**

Письмові адміністративні акти за загальним правилом. Усні адміністративні акти та правила їх письмового підтвердження. Мотивування (обґрунтування) адміністративного акта.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Зміст адміністративного акта, його структурні елементи.

**Тема 4.2. Чинність та припинення дії адміністративного акта**

Набрання адміністративним актом чинності. Порядок та способи доведення адміністративного акта до відома особи. Наслідки недоведення адміністративним органом адміністративного акта до відома особи. Публічне оголошення адміністративного акта.

Чинність адміністративного акта. Припинення дії адміністративного акта. Нікчемність адміністративного акта. Перегляд адміністративного акта за нововиявленими обставинами.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Модуль 5. Адміністративне оскарження**

**Тема 5.1. Суб’єкт розгляду скарги в адміністративному порядку**

Право на адміністративне оскарження. Поняття скарги. Форма та зміст скарги. Порядок подання скарги. Суб’єкт розгляду скарги в адміністративному порядку. Комісія з розгляду скарг.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Тема 5.2. Особливості процедури адміністративного оскарження**

Строк подання скарги. Поновлення строку подання скарги. Залишення скарги без розгляду. Початок адміністративного провадження за скаргою. Наслідки подання скарги. Підготовка та перегляд справи за скаргою. Порядок розгляду скарг. Рішення за скаргою. Особливості оскарження процедурних рішень та дій, бездіяльності.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Тема 5.3. Можливі колізії Закону України «Про адміністративну процедуру» із спеціальним законодавством**

Типи колізій. Істотні колізії. «Технічні» (у т.ч. термінологічні) колізії.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми:** інтерактивна мінілекція, групова дискусія, ділова гра, аналіз ситуацій (case-study), виконання творчого завдання, ігрове проєктування.

**Модуль 6. Основи першої психологічної допомоги для якісного надання адміністративних послуг**

**Тема 6.1. Кризове втручання: алгоритм роботи**

Шкала емоційного дистресу. Ознаки емоційного стану «червоної зони». Як допомогти людині у шоковому стані. Протокол ЯАЛОМ. Як допомогти людині у не-шоковому стані. Розлади, пов'язані зі стресом: ПТСР, ПТСР, розлад подовженого горювання та розлад адаптації. Як впоратися з панічною атакою.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Техніки заземлення.

**Тема 6.2. Робота з емоціями**

Ознаки емоційного стану «жовтої зони». Як допомогти собі, якщо ви у «жовтій зоні». Техніка емоційної стабілізації «Дихання квадратом». Техніка емоційної стабілізації «Безпечна постать». Як впоратися із почуттям провини. Техніка для роботи з почуттям провини. Техніка для відновлення почуття контролю. Як справлятися з фізичною напругою від стресу. Прогресивна м'язова релаксація. Як справлятися з почуттям злості, роздратування, гніву. Як справитися з апатією, безпорадністю та почуттям безсилля. Як прожити втрату. Що не можна робити в якості психологічної підтримки та стабілізації.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Види горювання.

**Тема 6.3. Відновлення**

Як допомогти собі, якщо ви у «зеленій зоні». Як відновити продуктивність. Техніка Pomodoro. Що потрібно знати про прийняття рішень. Техніка «Квадрат Декарта». Як допомогти психіці справитися з травматичними подіями. Гумор як спосіб підтримати себе під час війни.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Модуль 7. Кризові комунікації у сферах надання адміністративних послуг та інспекційної діяльності**

**Тема 7.1. Кризові комунікації в роботі публічних службовців**

Виклики у роботі державних службовців під час кризи. Інструменти кризових комунікацій. Основні кроки ефективної комунікації у кризовій ситуації. Як ефективно спілкуватися та взаємодіяти з людьми в кризових умовах.

Комунікація з людьми в стані постійного стресу. Як зробити комунікацію комфортною. Причини виникнення конфліктів. Алгоритм дій у разі виникнення конфліктної ситуації. Поняття «повідомлення», «інтерпретація», «сторони конфлікту». Способи взаємодії із людиною в різних емоційних станах

Реакції на стрес. Ефективна комунікація з людьми у складних станах та надання підтримки таким людям. Як ідентифікувати стрес у себе та інших людей.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Тема 7.2. Техніки та прийоми ефективного спілкування у професійній діяльності**

Як комунікувати з людьми у безпосередньому фізичному просторі. Як зрозуміти людину та її запит: вербальна та невербальна комунікація, емоційні реакції. Надання емоційної підтримки. Основні правила комунікації для створення відчуття безпечного середовища.

Комунікація телефоном. Важливість пауз, акцентів та інтонації під час розмови телефоном. Схема логічного викладення питань. Алгоритм для комунікації у кризових умовах, стандартні робочі запитання.

Комунікація онлайн. Три ключові типи повідомлень і як варто на них реагувати. Алгоритм роботи із запитами та спілкування онлайн. Стрес-лист для нівелювання негативу у соцмережах.

Об’єктивні й суб’єктивні фактори відчуття безпеки. Вправа для визначення безпечного і небезпечного простору. Дії у разі відчуття небезпеки в онлайн просторі, під час телефонної розмови чи безпосередньої комунікації.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Вербальна та невербальна комунікація.

**Тема 7.3.** **Техніки опанування стресу для відновлення після конфліктів й емоційно заряджених подій**

Тайм-менеджмент та продуктивність. Власне вікно продуктивності і загальний робочий графік. Інструменти, що допоможуть спланувати свій робочий день і тиждень.

Емоційне, психологічне та тілесне відновлення. Три вправи, що допоможуть наповнитися ресурсом у кризових обставинах.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Стратегії відновлення.

**Модуль 8. Базові емоційні потреби та соціальна взаємодія у контексті надання адміністративних послуг**

**Тема 8.1. Базові емоційні потреби людини**

Що таке базові емоційні потреби. Автономія та компетентність. Ідеальна формула волонтерства з огляду на базові емоційні потреби.

Підтримка стабільних та здорових стосунків. Потреба вільно виражати емоції, думки та потреби. Самоконтроль та повага до меж особистості. Відчуття сорому та відчуття провини.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Безпечна прив'язаність і спонтанність.

**Тема 8.2. Практичні інструменти для дослідження потреб та емоцій інших людей**

Чому важливо знати про базові емоційні потреби інших людей? Як самооцінка впливає на нашу комунікацію? Емпатія та активне слухання. Ненасильницька комунікація.

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Тема 8.3. Зростання особистості у спільноті крізь призму базових потреб**

Взаємозв'язок між особистісним розвитком та спільнотою. Волонтерство як стиль життя. Волонтерські можливості, що сприяють розвитку. Інтерактивний тренажер «ТАК або НІ»

**Форма проведення занять та методи навчання, які дозволяють розкрити зміст теми**: перегляд відеолекцій, інформаційних матеріалів, опрацювання обов’язкової літератури, виконання тестових та іншого виду завдань, участь в обговореннях на форумі

**Перелік питань, які виносяться на самостійну роботу:** Етапи розвитку особистості. Етапи розвитку суспільста.

**ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Документ (сертифікат) про підвищення кваліфікації учаснику навчання видається за таких умов:

відвідування занять (очно або дистанційно в синхронному режимі) – 40 %, що становить 4 балів. Під час відвідування занять оцінюються відповіді на питання, виконання завдань, участь в дискусії, інших формах роботи за відповідними темами;

проходження дистанційного навчання (в асинхронному режимі, онлайн-курси) – 20 %, що становить 2 бали;

поточний контроль у вигляді успішного виконання тестування або розв’язання ситуаційного завдання після вивчення кожного модуля – 20 %, що становить 2 бали;

підсумковий контроль у формі розв’язання ситуаційного завдання – 20 %, що становить 2 бали.

Учасник (учасниця) професійного навчання, який (яка) виконав (виконала) програму в обсязі не менше 85 % (сумарно набрав/ла 8 балів) та за умови успішного складання підсумкового контролю отримує сертифікат про підвищення кваліфікації.

**ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОБОВ’ЯЗКОВІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ**

**Література та інші інформаційні ресурси**

1. Закон «Про адміністративну процедуру»: загальні прозорі правила взаємодії між державою та громадянами й бізнесом: посібник для публічних службовців. – Тимощук В., Бойко І., Школик А, Школьний Є. – К. 2022. – 76 с.
2. Школик А. М. Адміністративно-процедурне законодавство та його систематизація: монографія. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2020. – 306 с.
3. Тимощук В. П. Адміністративні акти: процедура прийняття та припинення дії: монографія. – Київ : Конус-Ю, 2010 – 296 с.
4. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративну процедуру» / авт. колектив: Андрійко О. Ф., Бевзенко В. М. та ін.; за заг. ред. Тимощука В. П. – Київ, 2023 – 545 с.

**Перелік нормативно-правових актів**

1. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text.
2. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17 лютого 2022 року № 2073-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text.