

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Лев Исакович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 10.06.2026 15:39:43

Уникальный программный ключ:

46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
экономики и управления
д-р экон. наук, профессор
Л.И. Ушвицкий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление,
Направленность (профиль)	Государственное управление
Форма обучения	заочная
Год начала обучения	2026
Реализуется в семестре	3,4

Разработано

Доцент кафедры государственного,
муниципального управления и
экономики труда, к.п.н.

П.В. Шмыгалева

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» является формирование набора профессиональных (ПК-1, ПК-3) компетенций будущего магистра по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

Задачи освоения дисциплины следующие:

- получение знаний об основных понятиях, признаках и системе государственных и муниципальных услуг;
- изучение нормативно-правовых основ и организационно-управленческих методов предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества;
- ознакомление с практическими аспектами процесса регламентации и стандартизации деятельности органов власти по оказанию государственных и муниципальных услуг;
- формирование навыков принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.01.04).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-1. Способен организовывать и планировать работу органов власти, разрабатывать и организовывать реализацию приоритетов и основных направлений государственной политики, программ и стратегий развития в установленной сфере деятельности	ИД-1 ПК-1 Организует и планирует работу органов государственного и муниципального управления в установленной сфере деятельности	Опираясь на знания особенностей организации работы органов государственной и муниципальной власти, умеет реализовать направления государственной политики, стратегий развития
ПК-3. Способен управлять внедрением инновационных управленческих и кадровых технологий и осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления	ИД-2 ПК-3. Осуществляет технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления	Опираясь на знания инновационных технологий, умеет внедрять их в управленческую деятельность и осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в сфере государственного и муниципального управления

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля *

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад.ч.	ЗФО, в акад. часах
Контактная работа:	
Лекции/из них практическая подготовка	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	6
Самостоятельная работа	98
Формы контроля	
Экзамен	-
Зачет	-
Зачет с оценкой	+
Курсовая работа	нет

* Дисциплина предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг 1. Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, сущность, классификация 2. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг 3. Субъекты и объекты предоставления государственных и муниципальных услуг 4. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6	2			10	Собеседование
2	Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6				12	Тест

	1. Основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг 2. Реестр услуг: понятие, виды, состав, назначение, практика формирования 3. Формы контроля за предоставлением государственной услуги 4. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу						
3	Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг 1. Административный регламент: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента 2. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и формы контроля 3. Процессный подход к разработке административных процедур. 4. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6		2		10	Собеседование
ИТОГО за 3 семестр			2	2		32	
4	Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах 1. Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах 2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра 3. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу «одного окна» 4. Схема взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6		2		10	Тест
5	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6	2			10	Тест

	1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги 2. Общая характеристика построения системы электронных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме 3. Общая характеристика методов и инструментов предоставления государственных и муниципальных электронных услуг 4. Порталы государственных и муниципальных услуг						
6	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг 1. Понятие и назначение системы межведомственного электронного взаимодействия 2. Участники и среды системы межведомственного электронного взаимодействия 3. Технологический портал межведомственного взаимодействия 4. Способы организации межведомственного электронного взаимодействия.	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6				12	Тест
7	Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг 1. Понятие и направления мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг 2. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг 3. Анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги) 4. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6		2		10	Собеседование
8	Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг 1. Понятие и система показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг 2. Методика исследования и анализа качества исполнения	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6				12	Собеседование

	государственных и муниципальных функций и услуг 3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг 4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги						
9	Совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг 1. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде 2. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг 3. Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне 4. Направления совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации	ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6				12	Собеседование
	ИТОГО за 4 семестр		2	4		66	
	ИТОГО		4	6		98	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов их достижения. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения.

ФОС включает в себя:

- описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, шкал оценивания;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине и уровня сформированности компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, которые включаются в методические указания.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения:

- дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел;
- лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов;
- практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в

соответствующей предметной области.

- самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы;

- для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Белозор, Ф.И. Государственные и муниципальные услуги: учебник для вузов / Ф.И. Белозор. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 355 с.

2. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги. Полный курс: учебное пособие для вузов / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. – Санкт-Петербург: Лань, 2025. – 512 с.

3. Гребенникова, А.А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А.А. Гребенникова, И.В. Лагун. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 82 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Вобленко, С.В. Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие / С.В. Вобленко, Н.А. Вобленко. - 2-е изд. – Москва: Директ-Медиа, 2021. – 221 с.

2. Запольнова, Л.А. Организация предоставления муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Л.А. Запольнова, Б.В. Карцев. – Владимир: Владимирский филиал РАНХиГС, 2020. – 170 с.

3. Корепина, А.В. Организация государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А.В. Корепина, Я.В. Васильева, А.С. Бойкова. – Вологда: Фонд развития филиала МГЮА в г. Вологде, 2020. – 216 с.

4. Костина, С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; под общей редакцией С.Н. Костиной. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. – 123 с.

5. Селиверстова, Н.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Н.И. Селиверстова. – Оренбург: ОГУ, 2021. – 102 с.

6. Стахов, А.И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации: учебное пособие / А.И. Стахов, И.Н. Рычкова. – Москва: РГУП, 2019. – 136 с.

7. Трофимова, И.А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект: учебное пособие / И.А. Трофимова. – Москва: РГУП, 2024. – 176 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг в регионе» для студентов направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»: [электронный ресурс]

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг в регионе» для студентов направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»: [электронный ресурс]

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.gov.ru> - Сервер органов государственной власти Российской Федерации: Официальная Россия
2. <https://www.duma.gov.ru> - Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
3. <http://www.spa.msu.ru> - Официальный сайт МГУ. Факультет государственного управления
4. http://www.spa.msu.ru/page_168.html - Официальный сайт Электронного научного журнала МГУ «Государственное управление. Электронный вестник».
5. <http://catalog.ncstu.ru/catalog> – Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При реализации дисциплины используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1. <http://www.consultant.ru> – Справочно-правовая система КонсультантПлюс
2. <http://www.garant.ru/> – Справочно-правовая система Гарант
3. <https://www.rosstat.gov.ru> – Профессиональная база данных Росстата

Программное обеспечение:

1. Альт Рабочая станция 10
2. Альт Рабочая станция К
3. Альт «Сервер»
4. Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников

образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС Линк, Яндекс Телемост), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.