

67.4100.7(201)

0-62

**ОПТИМИЗАЦИЯ
СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

теория и практика

Аппарат Правительства Кыргызской Республики
ПРООН в Кыргызской Республике

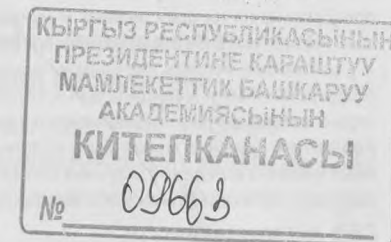
ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

теория и практика

Под общей редакцией:

Руководителя Аппарата Правительства -
министра Кыргызской Республики, председателя
Межведомственной комиссии по оптимизации системы
предоставления государственных и муниципальных услуг КР,
к.э.н., Момуналиева Н. С.

Допущено Министерством образования и науки
Кыргызской Республики в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений



Бишкек

УДК 351/354
ББК 67.99 (2Ки) 1
О–62

Пособие подготовлено по заказу Аппарата Правительства Кыргызской Республики и издано в рамках сотрудничества и при технической поддержке совместного проекта ПРООН в Кыргызской Республике и Фондов Открытого общества «Механизмы по наращиванию потенциала».

Под общей редакцией:

Руководителя Аппарата Правительства - министра Кыргызской Республики, председателя Межведомственной комиссии по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг КР, Момуналиева Нурханбека Сакеновича, кандидата экономических наук

Авторы:

Шадыебеков Куванычбек Баймуратович, кандидат юридических наук
Третьяков Александр Викторович, Мурзаев Салих Кадырбекович, кандидат технических наук, Капарова Айнура Акимжановна

Рецензенты:

Ожукеева Т.О. - доктор исторических наук, профессор
Шерипов Н.Т. – доктор юридических наук, профессор
Базарбаева Р.Ш. – кандидат экономических наук, доцент

Перевод на кыргызский язык:

Рыскулова Т.Ш. – кандидат филологических наук

О–62 Оптимизация системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике: теория и практика. Учеб. пособие / К.Б. Шадыебеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова / Под общ. ред. Н.С. Момуналиева - Б: 2015 г. – 416 с.

ISBN 978–9967–11–477–7

Настоящее пособие посвящено сфере оптимизации государственных и муниципальных услуг и подготовлено авторами на основе практики реформирования данной области.

В пособии описываются основные принципы и подходы к реформированию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в республике, в том числе международный опыт, анализируется накопленный национальный опыт.

Издание разработано на базе имеющихся практических материалов по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг и действующего законодательства Кыргызской Республики с учетом динамики его становления и развития по состоянию на 1 октября 2014 года.

Пособие, являясь научным и практическим изданием, ориентировано, в первую очередь, на государственных и муниципальных служащих, иных работников государственных учреждений, которые непосредственно занимаются предоставлением государственных (муниципальных) услуг. Кроме того, издание может быть полезным для студентов, аспирантов, преподавателей высших и иных учебных заведений, научных сотрудников, а также широкому кругу лиц как непосредственных получателей государственных и муниципальных услуг.

О 1203020200–15
ISBN 978–9967–11–477–7

УДК 351/354
ББК 67.99 (2Ки)1

©Аппарат Правительства КР, 2015 г.
©Авторский коллектив, 2015 г.

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
I. Государственные и муниципальные услуги: понятие и сущность, признаки и виды	8
II. Международный опыт реформирования системы государственных и муниципальных услуг	20
2.1. Великобритания	20
2.2. Малайзия и Сингапур	28
2.3. Российская Федерация.....	31
2.4. Республика Казахстан.....	48
III. Реформирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике	64
3.1. Государственная политика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг	64
3.2. Формирование нормативно-правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг	75
IV. Практика оптимизации государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике	84
4.1. Методологические подходы к оптимизации государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике	84
4.2. Опыт проведения оптимизации системы государственных и муниципальных услуг.....	102
V. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике	132
5.1. Результаты оптимизации и проблемы развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг.....	132
5.2. Перспективы развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг	140

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	145
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ	147
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	152
ПРИЛОЖЕНИЯ	158
1. Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах»	158
2. Типовой стандарт государственных и муниципальных услуг	178
3. Инструкция по разработке стандарта государственных и муниципальных услуг.....	180
4. Типовой административный регламент предоставления государственной услуги.....	189
5. Положение о порядке разработки и утверждения административных регламентов государственных услуг	200

ПРЕДИСЛОВИЕ

В число ключевых задач Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы, входит «создание компактного и профессионального государственного аппарата, способного эффективно исполнять функции государства, ориентированного на предоставление качественных услуг населению»¹. Решение этой задачи связано с построением «сервисного государства», основа которого – «переориентация «государственной машины» на оказание услуг обществу.

Стратегический посыл строительства сервисного государства не случаен, в современном мире заметны тенденции нового понимания взаимоотношений общества и государства, предполагающих, в числе приоритетных обязательств государства - задачу оказания обществу услуг.

И в этом аспекте государственные (муниципальные) услуги выступают уже как базовая система отношений личности, юридических лиц с государственными и муниципальными институтами.

Задача повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оказываемых гражданам, относится, как показывает опыт успешных стран, к числу первостепенных для любого демократического государства. Правительствами развитых стран уделяется повышенное внимание сфере государственных и муниципальных услуг, разрабатываются стандарты их качества, организуются и широко распространяются сервисные порталы электронного обслуживания населения, в конечном итоге, внедряется система электронного государственного управления.

Для Кыргызстана задача, поставленная Национальной стратегией устойчивого развития на 2013-2017 годы, крайне важна для восстановления доверия граждан к институтам власти через повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

¹ Национальная Стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы, утверждена Указом Президента Кыргызской Республики от 21 января 2013 года №11.

Разработка политики проведения административной реформы, в центре которой в первую очередь реформирование системы государственных услуг, было начато в Кыргызской Республике еще в 2009-2010 годы.

За прошедшие годы в этой сфере есть позитивные сдвиги, так постепенно формируется нормативно-правовая и методологическая база, систематизируются и стандартизируются услуги, внедряются административные регламенты предоставления услуг, широко информируется общественность и гражданское общество.

И главное, принят Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» от 17 июля 2014 года, закрепляющий законодательно достигнутые результаты и открывающий поле возможностей для дальнейших качественных изменений системы предоставления государственных и муниципальных услуг обществу.

В продвижении идей реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг есть заслуга таких государственников, как Карашев А.А., Тарбинский О.С., Шадыбеков К.Б., Третьяков А.В., Кашкарев А.О., Капарова А.А., Курманова А.Э., Панкратов О.М., Джунушалиев М.Т., Мадюев А.Н., Мурзаев С.К., Сатыбекова А.Э., Слепченко Н.С., Сульпиева Д.С. и многих других специалистов, внесших заметный вклад в разработку и реализацию ряда инициатив в этой сфере.

Достигнутые успехи это плод усилий не только государственных органов и экспертов, но и других партнеров Правительства. Особенно плодотворным стало сотрудничество с ПРООН в Кыргызской Республике, которая вопросы содействия реформированию системы государственных и муниципальных услуг сделала приоритетным направлением своей поддержки.

Практика реальной работы, проведенная с 2011 года, по оптимизации сферы предоставления государственных и муниципальных услуг, стала по существу основой для подготовки настоящего пособия.

В пособии описываются основные принципы и подходы к реформированию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в республике, анализируется накопленный международный и национальный опыт.

Настоящее пособие, где проанализирован и обобщен национальный опыт реформирования сферы государственных и муниципальных услуг, позволит в последующем оценить проведенную работу и наметить дальнейшие пути совершенствования государственной политики по повышению качества предоставления услуг в интересах всего общества.

**Момуналиев Н.С.,
Руководитель Аппарата Правительства –
министр Кыргызской Республики, Председатель
Межведомственной комиссии по оптимизации системы
предоставления государственных и муниципальных услуг,
кандидат экономических наук**

I. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, ПРИЗНАКИ И ВИДЫ

Ежедневно все мы пользуемся услугами торговли, питания, транспорта, здравоохранения, связи, культуры, правопорядка, банков и многими другими. Удовлетворение потребностей в разнообразных услугах, также как и в товарах, необходимо нам для полноценного существования и развития, они определяют уровень и качество жизни каждого человека.

В условиях рыночной экономики значительную часть необходимых нам услуг обеспечивают организации частного сектора. Однако есть масса жизненно важных потребностей, удовлетворение которых забота различных структур государства.

В первую очередь, это общественно значимые потребности, такие как оборона, национальная безопасность и правопорядок, наука, образование, здравоохранение и культура, гражданская защита и экология, автомобильные и железные дороги, электрическая и почтовая связь. На местном уровне это уличное освещение, обеспечение водой, уборка и утилизация мусора и многое другое. Кроме этого, у каждого человека часто возникают потребности в получении в органах власти различной информации, официальных справок, разрешений и других документов.

Результаты этой деятельности органов государственного и муниципального управления население ежедневно ощущает на себе. Хорошо, если эти услуги доступны и качественны, тогда население не испытывает неудобств, если же это не так, то это вызывает в обществе нарекания, недовольство, снижает доверие к органам власти. И это справедливо, так как многие эти услуги оплачиваются через государственные и местные налоги.

Внимание к государственным и муниципальным услугам стали уделять в ходе административных реформ, проводившимся сначала в экономически развитых странах. В частности, в рамках концепции «нового государственного менеджмента» отмечалась необходимость, что, по аналогии с частными организациями,

государство должно выступать, как сервисная компания, а государственная служба должна быть клиентоориентированной².

В русле этих идей во многих странах проходит реформирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг и начат переход к модели сервисного государства³. Гражданин в этой модели рассматривается не как объект выполнения государственных функций, а как потребитель государственных (муниципальных) услуг, т.е. равноправный субъект отношений. Государственные же функции имеют ценность не сами по себе, а лишь как инструмент удовлетворения потребностей населения.

Удовлетворение разнообразных потребностей юридических и физических лиц, а также всего общества в тех услугах, которые им не могут предоставлять организации частного сектора, было и есть одной из основных сфер деятельности органов власти каждого государства.

Наряду с терминами «государственная услуга» и «муниципальная услуга» можно встретить и другие - «публичная услуга», «общественная услуга», «бюджетная услуга». Зачастую эти понятия употребляются в одном и том же смысле, применительно к одним и тем же ситуациям⁴.

В определенной степени в этом повинны переводы иностранных материалов по указанной проблематике, когда «public service» переводится как «публичные», «государственные» и «общественные» услуги. Эти понятия неверно смешивать, поскольку они, имея различное содержание с разных сторон, характеризуют услуги органов власти. Одна и та же услуга может в ряде случаев быть и государственной, и публичной.

² Купряшин Г.Л. «Новое государственное управление»: стратегия обновления государства». Государственное управление: новые технологии. Полиграф сервис, М., 2004.

³ Васильева А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России. Издательство: РАП, 2012.

⁴ Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004. – №10. – С.15-23.

Под услугой обычно понимаются «виды деятельности, не создающие материальных ценностей или самостоятельного материального продукта»⁵.

Определение услуги Международной организацией стандартизации:

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности заказчика.

Источник: Международный стандарт ИСО 9004-2

Типичное содержание многочисленных определений «услуги» - это:

- 1) виды деятельности, в процессе которой не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество имеющегося;
- 2) блага, предоставляемые в форме деятельности⁶.

Государственные и муниципальные услуги, как особая категория услуг, имеют ряд отличительных признаков от других видов деятельности государственных органов. Прежде всего, получение государственной или муниципальной услуги связано с реализацией прав, законных интересов, либо исполнения обязанностей получателей услуг.

Другой важный признак государственной услуги – это субъект, оказывающий услугу или ответственный за предоставление услуги. Главным образом, это государственные органы исполнительной власти (министерства, ведомства, местные государственные администрации) и органы местного самоуправления. При этом органы местного самоуправления рассматриваются как субъекты, ответственные за оказание муниципальных услуг и некоторых государственных услуг в рамках делегированных им полномочий.

⁵ Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. М.: Кнорус.-2007.- 240 с.

⁶ Услуга. Википедия. Адрес: [http:// ru.wikipedia.org/wiki/](http://ru.wikipedia.org/wiki/)

Государственные или муниципальные услуги могут оказывать не только непосредственно органы власти, но их подведомственные учреждения и территориальные подразделения.

Во всех случаях конечной инстанцией, ответственной за обеспечение тех или иных государственных или муниципальных услуг являются соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления. В их полномочия входят определение конкретного перечня услуг, регламентация их предоставления; решение организационно-правовых, финансово-экономических, кадровых и других вопросов, создание условий для предоставления услуг в различных формах. Они также проводят анализ, планирование, координацию, контроль и другие функции управления, связанные с предоставлением соответствующих услуг.

Другие признаки государственных и муниципальных услуг составляют:

- 1) предоставление на основании нормативных правовых актов, устанавливающих полномочия субъекта на оказание услуги;
- 2) заявительный порядок обращения за получением услуги;
- 3) индивидуальность услуги - услуга оказывается конкретному физическому или юридическому лицу;
- 4) результаты услуги могут иметь характер юридически значимых действий, материально-вещественных или информационных действий;
- 5) объем оказания, доступность (охват), качество могут быть унифицированы и типизированы;
- 6) услуга может предоставляться бесплатно или за плату, иначе финансирование осуществляется за счет средств бюджета и (или) внебюджетных фондов.

В зависимости от причины обращения услуги можно разделить на вынужденные и добровольные. Во всех случаях получатели услуг должны предоставлять идентифицирующие их документы. Отдельные категории получателей должны подтвердить свои права на получение данного вида услуг.

Оказание некоторых государственных и муниципальных услуг, в силу объективных причин, не может быть передано другим организациям. В этих случаях их предоставление имеет монопольный и нерыночный характер, что порождает проблемы качества и доступности услуг.

Государственная услуга может быть платной для их получателей, если она дает коммерческую выгоду ее получателям. В случаях вынужденного обращения получателей за государственной услугой, как правило, она оказывается бесплатно, за исключением услуг, реализующих юридически значимые действия. Тогда взимается государственная пошлина.

Суммируя отмеченное выше, можно считать, что государственная и муниципальная услуга - это деятельность государственных и муниципальных органов исполнительной власти, направленная на исполнение запросов граждан или организаций по реализации их прав, законных интересов или исполнения обязанностей.

Далее будем рассматривать только государственные услуги, так как муниципальные услуги отличает от них субъект и локальный характер услуг - они распространяются на конкретное местное сообщество.

Принято считать, что термин «публичные услуги» шире термина «государственные услуги», так как их могут оказывать как государственные, так и негосударственные структуры. Главное, что их объединяет, - это заинтересованность общества в их предоставлении, общественный интерес, социальная значимость.

Например, все заинтересованы в поддержке незащищенных категорий населения, устойчивом водоснабжении, укреплении здоровья и занятиях спортом, получении образования и медицинской помощи и т.д. Кто будет выполнять такие услуги - вопрос зачастую для потребителя вторичный, решение которого зависит от целого ряда обстоятельств, при этом одним из основных критериев здесь является эффективность исполнения услуг.

Таким образом, если государственные услуги предполагают непосредственное их исполнение государственными структурами, то публичные услуги государственные органы могут оказывать самостоятельно, либо организовать их исполнение с привлечением сторонних организаций.

Более общее представление о государственных услугах дает теория общественных благ. Блага, как известно, это материальные и нематериальные средства, удовлетворяющие различные потребности, приносящие пользу как отдельным лицам, так и обществу в целом⁷.

Существует обширный видовой состав благ. Большая их часть предназначена для личного потребления - это так называемые частные блага (*private goods*). К ним относят предметы одежды, книги, легковые автомобили, персональные компьютеры и телефоны мобильной связи и т.д. Доступ к большинству этих благ часто ограничивает их стоимость.

Но есть блага, в которых имеется общественная потребность. Их особенность - в коллективном потреблении, в предоставлении их всем желающим свободно и в равной степени. Примерами таких благ на общегосударственном уровне служат: законодательство, оборона, правопорядок, школьное образование, автомобильные дороги, телерадиовещание и другие. На местном уровне это уличное освещение, светофоры, парки, музеи, библиотеки, общинное радио и телевидение и другие. Их называют общественными благами (*public goods*).

Для общественных благ характерны две черты: неконкурентность в потреблении и неисключаемость из потребления.

Первый признак означает, что польза от потребления блага одним лицом не зависит (или мало зависит) от числа других получателей этого блага. Этим свойством обладают, например, оборона, правопорядок, телерадиовещание, и в некоторой степени водоснабжение, мобильная связь, Интернет и другие.

⁷ Стиглиц Дж. Ю. Экономика государственного сектора. М.: Изд-во МГУ; ИНФРА-М, 1997.

Второй признак означает, что нецелесообразно ограничить доступ к благу, выделяя его потребителей. Это свойство присуще законодательству, обороне, правопорядку, школьному образованию, телерадиовещанию, на местном уровне - уличному освещению, дорогам и светофорам и другим.

Некоторым благам присущи эти два свойства. Их сочетания дают четыре различающихся вида благ. Они приведены в таблице 1.

Таблица 1. Сочетания свойств общественных благ

Свойства благ	Неконкурентность	Конкурентность
Исключаемость	Неконкурентные и исключаемые блага	Конкурентные и исключаемые блага
Неисключаемость	Неконкурентные и неисключаемые блага	Конкурентные и неисключаемые блага

Блага, для которых одновременно присущи свойства конкурентности в потреблении и исключаемости из потребления, называют частными благами.

Блага, для которых одновременно характерны неконкурентность в потреблении и неисключаемость из потребления, называют общественными благами. Их особенность – в возможности всех желающих, одновременно, свободно пользоваться этими благами. Их пользователями может быть практически неограниченный круг лиц.

Часть благ находится между этими полярными случаями, обладая в разной степени свойствами неконкурентности и неисключаемости. Их называют смешанными или частично общественными благами.

В координатах степени проявления свойств неконкурентности и неисключаемости благ, от 0 (нет) до 1 (да) это иллюстрируется на рис. 1.

Рисунок 1. Виды благ в зависимости от их свойств



Поскольку частные блага (область O на рис. 1) связаны с непосредственным взаимодействием производителей благ с каждым из их получателей, то возможно взимание оплаты с них. В предоставлении таких благ особенно заинтересованы организации частного сектора, так как это может давать им прибыль. Рыночный механизм спроса и предложения регулирует оптимальный объем их производства. Роль государства сводится к функции регулирования этого сектора экономики, в частности путем поощрения конкуренции и ограничения монополистической деятельности на рынке услуг и других инструментов.

Рассмотрим особенности производства общественных благ.

1. Общественные блага (область B на рис. 1). Их получение не оплачивается потребителями, так как они не контактируют с поставщиками. Так, не требует специального обеспечения обороны, правопорядка, охрана окружающей среды, телерадиовещание, дороги, уличное освещение и другие. Здесь имеет место общественный запрос на их предоставление.

Таким образом, общественные блага не обладают рядом существенных признаков присущих государственным услугам, а именно - заявительному порядку обращения за получением услуги и предоставлению ее для конкретного лица, и по сути услугами не являются.

Ведущим поставщиком общественных благ является государство, органы власти разных ветвей и уровней власти, а также их исполнительные структуры. К их общественным благам можно отнести принятие общественно значимых решений (законов, указов, постановлений и других решений), а также их деятельность по осуществлению других полномочий и функций (например, контроль и надзор).

Расходы на общественные блага предусматриваются в государственном бюджете страны, формируемом путем сбора налогов. В этом проявляется социальная направленность государства, отражение интересов и потребностей всего населения страны. Основной задачей государственных органов является выявление потребностей в таких благах, перераспределение бюджетных средств и обеспечение оптимального объема их производства.

2. Смешанные общественные блага (область между О и В на рис. 1). Эти блага не однородны – у них хотя бы одно из свойств выражаются в разной степени, что порождает еще два варианта. Это представлено в таблице 2.

Таблица 2. Варианты смешанных благ

Свойства благ		Исключаемость	
		Низкая	Высокая
Конкурентность	Высокая	Общие (совместные) блага	Частные блага
	Низкая	Общественные блага	Исключаемые общественные блага

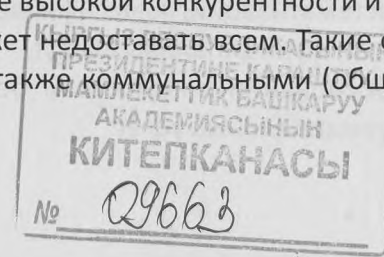
С точки зрения государственных услуг важны два крайних случая смешанных благ.

1) Случай низкой конкурентности благ, но высокой их исключаемости (область А на рис. 1). Это означает возможность поставщика благ контролировать предоставление их получателям. Потребители здесь должны обращаться к поставщикам благ, они взаимодействуют друг с другом. На практике эти процессы могут протекать в различных формах коллективного потребления блага. Поэтому подобные блага называют исключаемыми общественными благами. Однако свойство исключаемости таких благ дает возможность их производителям в ряде случаев изымать плату.

Есть немало примеров государственных услуг, имеющих форму исключаемых общественных благ, оказываемых как бесплатно, так и за плату. В сфере образования и культуры это предоставление образования (дополнительного, среднего и высшего профессионального) как по госзаказу (бюджетные места), так и по контракту; показ музейных коллекций, выдача книг в библиотеках, архивных материалов и другие. В сфере социальной защиты населения это назначение и выплата различных пособий (по безработице, беременности, малообеспеченным семьям и т.д.), изготовление и предоставление протезов, предоставление санитарно-курортных путевок отдельным категориям граждан и другие.

К категории частично общественных благ относятся и деятельность государственных органов, их структур и подведомственных организаций административного характера - рассмотрение обращений граждан по выдаче документов или их копий, регистрации, выдачи разрешений, предоставлению справок и другой информации.

2) Случай высокой конкурентности в сочетании с низкой исключаемостью дает общие или совместно потребляемые блага (область С на рис. 1). Вследствие высокой конкурентности и общедоступности таких благ, их может не доставать всем. Такие общие (совместные) блага называют также коммунальными (общинными) благами.



Примерами могут служить пользование общинными землями и лесами, поливной водой, открытыми парками, скорой медицинской помощью и т.д. Поливная вода, например, выделенная одним, уменьшает общий объем, который может быть предоставлен другим. То же самое можно сказать и про пастбища, сенокосные угодья и другие.

Таким образом, не все блага, создаваемые государственными органами, являются чисто общественными. Немалую долю производимых ими благ составляют государственные услуги, которые имеют признаки частных благ и являются частично общественными благами.

Кроме этого, частично общественные блага, проявляющие свойства исключительности, могут предоставлять и некоммерческие и частные организации. Таковы, например, предоставление услуг дополнительного, среднего и высшего профессионального образования, медицинской помощи, социального обслуживания, поставка питьевой воды и т. д.

При этом органы власти регулируют их предоставление и обеспечивая лишь некоторый уровень доступности и качества.

Рассмотренное выше разграничение общественных благ дает представление о многомерности понятий «государственная и муниципальная услуга» и необходимости учета особенностей деятельности по обеспечению потребителей различными видами услуг.

Это должно учитываться при разработке мер политики по реформированию системы предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности:

1. Выделения видов деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, непосредственно связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
2. Систематизации, классификации и типизации государственных и муниципальных услуг.
3. Обосновании платности и бесплатности государственных и муниципальных услуг.

4. Для адекватного правового регулирования общественных отношений по оказанию услуг, еще не получивших правовую регламентацию.
5. В разработке новых институциональных механизмов и технологий предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Организации планирования и финансирования государственных и муниципальных услуг.
7. Реализации механизмов государственно-частного партнерства и социального заказа для предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Обеспечения качества и доступности государственных и муниципальных услуг посредством участия в их контроле самих потребителей и их организаций.

II. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ РЕФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В ряде зарубежных стран достигнуты впечатляющие результаты реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Несмотря на разнообразие конкретных форм, отражающих особенности этих стран, зарубежный опыт позволяет выделить следующие основные модели реформ системы предоставления государственных и муниципальных услуг: европейскую, американскую и смешанную.

Каждая из указанных моделей определяется стратегией модернизации государственного управления, имеет как общие для всех характеристики, так и существенные различия. Большой интерес представляет опыт реформ предоставления услуг стран, в которых они проходят в условиях развитой рыночной экономики. В теории и практике управления эти преобразования получили название «Новый государственный менеджмент»⁸. Идея этого подхода, с одной стороны, в уменьшении функций государственных органов, связанных с предоставлением услуг, с другой - внедрение, насколько это возможно, рыночных методов в организацию государственного управления. В этом отношении из развитых стран наибольший интерес представляет опыт Великобритании и США.

В русле мировых тенденций развития государственного управления происходят реформы предоставления государственных и муниципальных услуг и в новых независимых государствах. Из стран СНГ такие реформы наиболее продвинуты в России и Казахстане.

2.1. Великобритания

Одним из пионеров реформ государственных услуг является Великобритания. Отметим, что в большинстве западных стран термин государственные услуги обозначается как публичные услуги (public service) и охватывает также муниципальные услуги, услуги местных органов власти.

⁸ Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор. Reading, MA: Addison-Wesley. 1992.

С конца 80-х годов, после кардинальных процессов либерализации и приватизации в экономике, улучшение качества государственных услуг стало одним из главных приоритетов преобразований в системе исполнительной власти и государственной службы.

Реформа в сфере предоставления государственных услуг в Великобритании была инициирована правительством в 1991 г. путем принятия Хартии граждан (Citizens' Charter)⁹. Его идея заключалась в установлении стандартов качества государственных услуг и измерения его фактического уровня, с тем, чтобы постоянно улучшать сами стандарты на основе давления, оказываемого конечными пользователями услуг. Возможность такого давления обеспечивалась открытостью деятельности госучреждений, предоставлением гражданам информации как об установленных стандартах, так и фактическом качестве услуг.

Хартия граждан, по сути, представляла 10-ти летнюю программу Британского правительства, целью которой было установление стандартов услуг, а также улучшение организации их предоставления. Программа определила принципы, которые легли в основу деятельности государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению, а также обязательства правительства в сфере повышения качества услуг.

Принципы Хартии граждан Великобритании:

- Быть открытыми и предоставлять полную информацию.
- Консультирование и участие потребителей в процессах подготовки стандартов.
- Возможность выбора.
- Вежливое обращение.
- Исправление ошибок.
- Эффективное использование ресурсов.
- Внедрение инноваций и улучшений.
- Взаимодействие с другими органами, предоставляющими услуги.

Источник: Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO, 1991

⁹ Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991).

Согласно программе, государственные органы и учреждения должны были разработать хартии услуг, которые представляли бы простой и доступный для граждан документ, описывающий условия, сроки оказания услуг и процедуру обжалования. Государственные учреждения, опубликовав этот документ, должны были исполнять все взятые на себя обязательства.

Деятельность по разработке и практическому применению хартий состояла из четырех этапов:

1. Консультации с потребителями и заинтересованными лицами.
2. Разработка и принятие стандартов обслуживания.
3. Оценка деятельности организации.
4. Ответность по результатам деятельности.

К 1996 году были разработаны и опубликованы 32 Хартии национального уровня и почти 10 000 — локального уровня. В 1997 году программа «Хартия граждан» была переименована в «Главное — услуги» (“Services First”) и на ее основе были утверждены стандарты работы органов центральной власти¹⁰:

- Исполнение ответов на письма.
- Соблюдение сроков предоставления услуг.
- Предоставление ясной информации по предоставлению услуг и контактными телефонными данными.
- Регулярные консультации с пользователями услуг.
- Процедуры обжалования действий служащих.
- Доступность услуг для каждого.

Хартии граждан способствовали лучшему пониманию населением своих прав при получении государственных услуг создали предпосылки для изменения психологии и культуры самих госслужащих.

Однако, как показала практика, реализация программы Хартии граждан встречала ряд трудностей. Они были связаны, в частности, с недооценкой со стороны населения полезности Хартии

¹⁰ Джеффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании // www.ptpu.ru/issues/3-00/10-3-00.htm; Performance benchmarking in the public sector: the United Kingdom experience // www.oecd.org/dataoecd/12/8/1902895.pdf

граждан, недостаточной ответственностью госслужащих за качество оказываемых услуг, методологическими проблемами при определении показателей стандартов, низкой эффективностью мониторинга и субъективизмом при оценке услуг, слабой координацией деятельности между провайдерами услуг.

С учетом этого, в 1999 г. правительство Великобритании опубликовало Белую книгу «Модернизация правительства». Приоритетами в ней были признаны: повышение эффективности государственных услуг, улучшение их качества, использование информационных технологий; изменение стимулов госслужащих¹¹.

В основу модернизации предоставления услуг были положены следующие принципы:

1. Разработка и внедрение общенациональных стандартов.
2. Передача больших полномочий на тот уровень исполнительной власти, на котором осуществляется предоставление услуг.
3. Большая гибкость в предоставлении услуг с учетом специфических особенностей и потребностей потребителей.
4. Возможность выбора потребителем поставщика и места получения услуги.

Идеология модернизации государственного управления заключалась в обеспечении большей открытости государственного сектора для граждан и ставила целью повышение качества и доступности государственных услуг, а также информации о них. Повышение качества предоставляемых услуг занимало центральное место в программах по разработке стандартов. Под стандартом государственных услуг понималось введение количественных и качественных показателей, для которых могут быть установлены определенные значения, отражающие сложившиеся социальные ценности.

Учитывая важность и масштабы этих работ, в Великобритании было создано Ведомство по реформе государственных услуг (Office of Public Services Reform) при аппарате премьер-министра.

¹¹ Основы управления. Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление персоналом, менеджмент: учебное пособие. Под ред. А.В. Сурина М: КДУ 2008.

Глава этого Ведомства подчиняется премьер-министру и отчетывается перед ним.

К 2000 г. министерствами и ведомствами Великобритании были разработаны свыше 40 хартий, охватывающих основные области государственных услуг. Каждая из них устанавливает стандарты качества, в соответствии с которыми потребитель может получить соответствующие услуги от уполномоченных органов и учреждений. Стандарты качества услуг вводились децентрализованно, решениями отдельных министерств и независимых регулирующих агентств - на национальном уровне, территориальными подразделениями правительственных департаментов - на местном уровне, а также отдельными государственными учреждениями непосредственно для своих клиентов.

Стандарты качества услуг были важны также для организаций государственного сектора в следующих направлениях их деятельности:

1. Планирование работы организации.
2. Мониторинг со стороны вышестоящих органов власти.
3. Мониторинг со стороны потребителей услуг.
4. Повышение эффективности использования ресурсов организации.
5. Определение путей повышения качества предоставляемых услуг.
6. Улучшение систем стимулирования персонала организации.
7. Повышение эффективности работы организации в целом.
8. Повышение эффективности использования бюджетных ресурсов.

Важно подчеркнуть, что реализация всех этих направлений, в конечном счете, базируется на положении о том, что повышение качества услуг, проявляющееся в росте удовлетворенности ими потребителей, рассматривается как непосредственное повышение уровня благосостояния населения. Этим объясняется то внимание, которое уделяется выявлению удовлетворенности потребителей услуг и то значение, которое придается ее динами-

ке в рамках общей тенденции к усилению подотчетности государственных учреждений перед гражданами.

Ключевым звеном системы предоставления государственных услуг стали Центры обслуживания граждан. Сеть таких центров создавалась на основе следующих принципов:

- Двигаются документы - не граждане (Move the file not the citizen).
- Постоянное повышение качества (The Quality movement).
- Одно обращение - в одном месте (One stop shops on local level).

Примечательно, что программа реформ государственных услуг составляла также часть стратегий формирования Электронного правительства. Великобритания пошла по пути постепенного строительства Электронного правительства и предоставления услуг в электронном виде. Суть этого подхода состояла в построении в первую очередь основных инфраструктурных блоков до того, как запускать новые услуги.

Правительственные услуги, которые доступны гражданам и бизнесу, первоначально обеспечивал портал ukonline.gov.uk. Он выступал в виде "зонтика" над остальными государственными веб-сайтами, был своего рода электронной входной дверью (фронт-офисом) к широкому спектру он-лайн-услуг. При этом обеспечение доступа к ним было организовано не в соответствии со структурой Правительства, а по принципу удобства и потребностей пользователя.

**Миссия правительственного портала
Великобритании ukonline.gov.uk:**

"Основная задача портала ukonline.gov.uk - это предоставление гражданам простого, безопасного и быстрого он-лайн-способа доступа к широкому спектру интегрированных услуг государства."

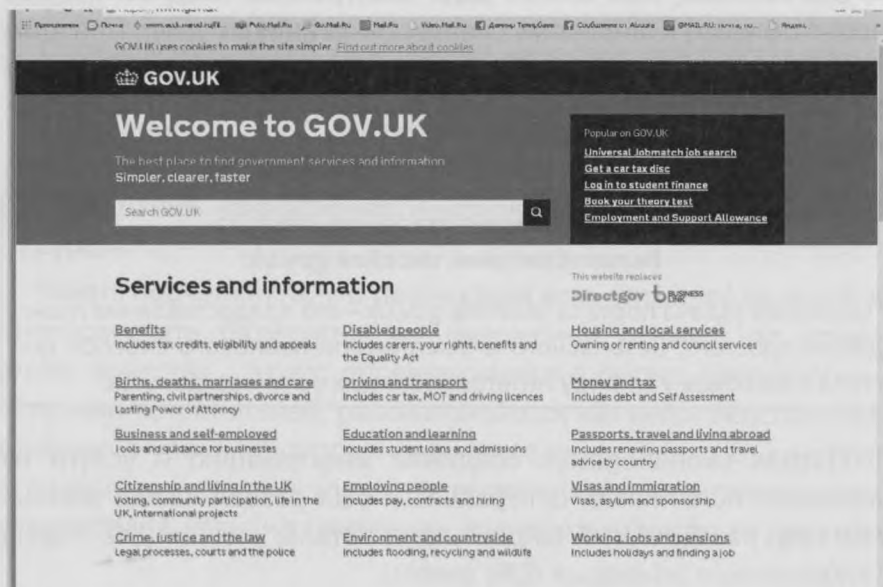
Портал ukonline.gov.uk соединил информацию и услуги из различных источников, центральным был раздел «Ваша жизнь» (Your life), разделенный на две части: «Этапы жизни» (Life stages) и «Жизненные эпизоды» (Life events).

В первую очередь были реализованы Жизненные эпизоды, выявленные на основе исследований о наиболее популярных сервисах:

- Рождение ребенка.
- Криминальная ситуация.
- Переезд в новый дом (квартиру).
- Смерть близких и другие трудные проблемы.
- Обучение вождению автомобиля.
- Поездки (в командировку и пр.).

Позднее к ним были добавлены другие Жизненные эпизоды: Выбор школы, Переход в другую школу, Поиск работы, Пенсия и выход на пенсию, Уход за кем-либо, Открытие бизнеса. Группирование он-лайн-услуг вокруг конкретных жизненных эпизодов предназначено для того, чтобы сделать общение граждан с государством более простым.

С 2004 года доступ к онлайн-услугам обеспечивает портал direct.gov.uk. Он организован на базе основных услуг правительства (например, здравоохранение, образование, занятость и др.) и целевых групп (родители, инвалиды, молодежь и др.).



Услуги портала direct.gov.uk доступны также на основе цифрового телевидения, что обеспечивает доступ более чем десяти миллионов домашних хозяйств Великобритании к информационным правительственным услугам через домашние цифровые телевизионные аппараты. Запущен также отдельный портал электронного правительства BusinessLink.gov.uk для деловых кругов, предоставляющий доступ к правительственной информации и услугам для предпринимателей, собственников и управляющих.

Совершенствование оказания государственных услуг связано с использованием принципа «обратной связи» с потребителем услуг.

Важная роль в выявлении и поощрении лучшего опыта в сфере оказания государственных услуг населению, а также повышению ответственности госучреждений за удовлетворение нужд потребителей отводится общенациональной премии «Знак Хартии» (Charter Mark), утвержденной кабинетом министров Великобритании еще в 1992 г. Премия присуждается на конкурсной основе. Подавать заявки на участие в конкурсе могут министерства и ведомства, органы местного управления, школы, университеты и колледжи, органы здравоохранения, судебные органы, службы чрезвычайной помощи.

Для получения премии качество услуг, оказываемых претендентами, должно соответствовать 10 критериям, среди которых: хорошо разработанные стандарты; открытая и полная информация; возможность выбора, доступность и полезность услуг; право на апелляцию при их плохом качестве; уважение прав граждан; эффективное использование ресурсов; введение инноваций; совместная работа с провайдерами услуг; обратная связь с населением; степень удовлетворенности потребителей услуг.

Оценку оказываемых услуг дают сами граждане, на этой основе организации поставщику услуг может быть присужден «Знак Хартии».

Победители конкурса получают памятный знак и сертификат, подписанный премьер-министром. Кроме того, в течение трех лет они могут использовать специальный логотип. На церемонии

вручения наград присутствуют члены правительства и парламента. Премия очень популярна, а ее идеи встречают понимание и поддержку в обществе. Если в 1992 г. на конкурс поступило 296 заявок, а количество полученных наград составило 36, то в 2002 году число участников достигло 1202, а дипломов – 514.

Для тех, кто не прошел конкурс, предлагаются семинары, позволяющие выявить слабые стороны в их деятельности и наметить пути улучшения качества оказываемых услуг. Считается, что не менее 80% участников этих семинаров принимают меры для улучшения работы своих учреждений.

Опыт Великобритании по модернизации исполнительной власти и улучшения качества и доступности услуг, предоставляемых государственными органами и учреждениями, получил широкое распространение в других странах. По примеру Великобритании, Хартии граждан были приняты и в других странах - Бельгии (1992), Испании (1992), Франции (1992), Малайзии (1993), Португалии (1993), Ямайке (1994), Канаде (1995), Австралии (1997), Индии (1997), Мальте (1999).

При этом следует отметить, что формы и используемые методы в разных странах отличались друг от друга, с учетом особенностей государственного устройства, а также национальных, культурных и исторических традиций. Однако принципы ориентации на рядового потребителя государственных услуг повсеместно оставались неизменными, и в тех странах, где их в полной мере удалось реализовать, реформы были проведены наиболее успешно.

2.2. Малайзия и Сингапур

Среди развивающихся стран одними из первых реформы государственных услуг начали Малайзия и Сингапур.

В Малайзии с начала 80-х гг. эти реформы проводились в рамках модернизации системы государственного управления и государственной службы. Большое внимание уделялось созданию необходимой нормативной и правовой базы, регламентирующей деятельность по предоставлению услуг, и в 1993 году правительство приняло Хартию услуг.

Реформы по повышению качества государственных услуг в Малайзии проводит Отдел административной модернизации и управленческого планирования (МАМПУ), образованный как подразделение канцелярии премьер-министра. Главная его задача - проведение административных реформ в целях повышения качества государственных услуг и эффективности деятельности государственной службы. Для этого разработаны специальные руководства, получившие название «Циркуляры по развитию административной службы». В них подробно описаны меры, которые должны принимать государственные организации для повышения качества своих услуг.

Большое значение в Малайзии придавали созданию действенной системы контроля над деятельностью организаций и учреждений, занятых обслуживанием широких слоев населения страны. Она была организована в 1985 г. и первоначально была представлена одним органом. В дальнейшем ее деятельность и функции постепенно расширялись. В настоящее время инспекцией качества предоставляемых государственными органами и учреждениями услуг занимается специальный объединенный комитет, в составе которого представители аппарата правительства, департамента государственной службы, казначейства и других органов, выполняющих различные контрольно-надзорные функции.

Для поощрения достижения высоких результатов в этой сфере в Малайзии была разработана и внедрена развитая система стимулирования, в основе которой премии качества, присуждаемые на различных уровнях управления. Самой важной среди них является «Премия качества премьер-министра», которая является признанием высокого качества услуг для государственных и частных организаций.

Как и в других странах, в Малайзии проводились реформы, связанные с внедрением «электронного правительства» и системы электронных государственных услуг (e-public services). Ее внедрение проводит МАМПУ, в задачу которой входит не только обеспечение эффективного внутри- и межведомственного взаимодействия, но и

которая направлена на упрощение он-лайнного доступа предпринимателей и населения к государственным услугам. Были инициированы несколько пилотных проектов по предоставлению услуг через Интернет: регистрация автомобилей, выдача водительских прав; оплата за коммунальные услуги; предоставление информации Министерства здравоохранения; осуществление государственных закупок; электронная биржа труда. Предпринимаемые в этой области меры включены в пятилетние планы развития страны и стратегический план Малайзии «Перспектива-2020».

В Сингапуре в 1995 г. правительством была принята программа «Публичная служба в 21 веке» (PS21). Согласно ей проведены ряд изменений в сфере предоставления государственных услуг.

Так, каждое министерство/агентство Сингапура имеет в своем штате менеджера по качеству услуг, который всегда доступен для обратной связи с потребителями и их жалоб. В 2004 г. была принята программа «Нет ошибочной двери» (No Wrong Door), обязывающая все агентства иметь контакты с другими агентствами так, чтобы не приходилось гражданам обращаться от одного агентства к другому в поиске ответа на свои вопросы. Для получения услуг каждого исполнительного органа потребители оценивают время, затрачиваемое на получение услуги, заполнения той или иной формы (бланка). Это мотивирует агентства критически анализировать такую информацию и стимулирует их уменьшать их до минимума.

Для установления устойчивого уровня качества услуг во всех агентствах, разработаны принципы и руководства по предоставлению услуг, такие как стандарты услуг, обратная связь и связь с обществом, консультации и другие. Каждое агентство должно исполнять требования стандартов. Стандарты требуется регулярно подвергать аудиту и обзору, чтобы убедиться, что они сохраняются на высоком уровне. Общество постоянно опрашивается в целях определения их восприятия уровня предоставляемых услуг в различных агентствах.

В 2003 г. в Сингапуре была учреждена ежегодная награда за качественное предоставление публичных услуг – «Награда Звезд

да услуг» (Star Service Awards), присуждаемая чиновникам, которые регулярно демонстрируют выдающиеся заслуги в предоставлении услуг.

В Сингапуре еще в 1999 г. был открыт электронный ресурс правительства Сингапура, на котором граждане могли получать те категории услуг, которые можно было предоставлять посредством электронных ресурсов¹². Затем, в 2000–2006 гг., шла подготовка к старту электронных госуслуг. Сам же запуск проводился в рамках программы — iGov2010, в 2006–2010 гг. В ее рамках правительственными структурами было внедрено более 50 систем. Для бизнеса и граждан на портале правительства Сингапура <http://www.gov.sg> доступно более 1600 онлайн-сервисов.

Опрос 2800 респондентов, проведенный по завершении программы eGov2010, показал, что 9 из 10 граждан Сингапура удовлетворены работой электронных госуслуг и 93% готовы рекомендовать использовать их для взаимодействия с госорганами¹³.

2.3. Российская Федерация

Необходимость повышения качества и доступности государственных услуг, как одно из главных направлений совершенствования системы государственного управления Российской Федерации (РФ), стала рассматриваться с 2000 года.

Однако практически изменение подходов к оказанию услуг и переход к сервисному государству началось после 2005 года. Базовыми, для реформирования сферы государственных услуг в РФ, стали следующие документы:

- Концепция Административной реформы в РФ в 2006-2010 годах.
- Концепция снижения административных барьеров и повышения качества государственных услуг на 2011–2013 годы.
- Стратегия развития информационного общества в РФ.
- Закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

¹² Public service reforms in Singapore / www.sce.gov.sg/pdfs/printouts

¹³ Журнал CNews. <http://www.itnewsrussia.ru/elektronnoe-pravitelstvo>

Они определили следующие направления этой политики:

1. Создание нормативной и правовой базы.
2. Установление конкретных и проверяемых обязательств государственных и муниципальных органов перед гражданами в области качества предоставляемых услуг.
3. Развитие новых «интерфейсов» взаимодействия граждан и органов власти - предоставление услуг через многофункциональные центры и Интернет-порталы.
4. Мониторинг, обратная связь и установление системы ответственности должностных лиц за неисполнение порядка предоставления услуг.

Целевые показатели, намеченные достичь к 2014 году в РФ:

- Снижение количества обращений в министерства и ведомства для получения госуслуги должно сократиться для граждан с 2 до 1, а для предпринимателей – с 8 до 2.
- Сокращение времени ожидания в очереди – с 55 до 15 минут.
- Предоставление услуг строго в нормативно установленные сроки.

Источник: Указ Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

Правительственной Комиссией по проведению административной реформы Минэкономразвития России было назначено уполномоченным федеральным органом власти в этой сфере.

В 2010 году был принят Закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подготовка которого была начата еще в 2004 году. Закон определил принципы, ключевые понятия и направления развития сферы государственных услуг, обобщил и закрепил лучшую практику по предоставлению государственных услуг¹⁴.

Закон определил понятие государственная услуга как деятельность по реализации функций, соответственно, органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов РФ, а

¹⁴ Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

также органов местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Законом закреплены права граждан на получение:

- государственной (муниципальной) услуги своевременно и в соответствии со стандартом;
- полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе в электронной форме;
- государственных (муниципальных) услуг в электронной форме, в многофункциональных центрах, а также в иных формах по выбору заявителя;
- досудебное рассмотрение жалоб в процессе получения государственных (муниципальных) услуг.

Государственные органы, органы местного самоуправления обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами; обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя; предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от них такие документы и информацию.

Закон запрещает требовать от граждан и предпринимателей предоставления информации или документов, которые уже имеются в соответствии с законодательством в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, а также информации или документов, предоставление которых не предусматривается нормативными актами.

Определяются конкретные случаи взимания платы за предоставление государственных и муниципальных услуг – либо на основании Налогового кодекса РФ, либо на основании Перечней

платных услуг, утверждаемых Правительством РФ, законом субъекта РФ, представительного органа муниципального образования.

До начала реформы государственных услуг в РФ отсутствовал единый реестр государственных услуг и они не были единообразно регламентированы. Логика реформирования системы предоставления государственных услуг потребовала проведения таких работ в первую очередь.

Минэкономразвития России в 2006-2009 годы проводило инвентаризацию предоставляемых государственных услуг федеральными органами исполнительной власти. К 2010 году эта работа была завершена и ее результаты оформлены в виде Федерального реестра, содержащего сведения о предоставлении каждой государственной услуги. Они легли в основу создания информационной системы реестра государственных услуг, сведения о которых доступны на портале государственных услуг gosuslugi.ru.

Размещению в федеральном реестре подлежали не только государственные услуги, предоставляемые по запросам граждан и предпринимателей, но и другие функции, которые предполагают непосредственное взаимодействие органов власти с физическими и юридическими лицами, прежде всего, контрольные и надзорные полномочия, связанные с проведением проверок.

Реестр заполняется в режиме удаленного доступа - ведомства заносят в единую информационную систему подробную информацию о государственной функции или услуге, о месте ее предоставления, прикладывают необходимые формы заявлений. Информация об услугах доступна в реальном времени на портале госуслуг, и граждане имеют возможность скачивать и заполнять необходимые формы и бланки.

На 2012 год в Реестре и на портале госуслуг опубликованы 890 позиций – государственных функций и услуг федеральных органов исполнительной власти. Из них собственно государственные услуги, оказываемые по запросу, занимают 630 позиций, контрольные и надзорные функции – 187, полномочия по рассмотрению обращений граждан – 73.

Федеральный реестр государственных услуг, а также реестры государственных услуг субъектов РФ и реестры услуг муниципальных образований образуют Сводный реестр государственных и муниципальных услуг РФ как распределенную иерархическую систему, сформированную по единой методологии, с централизованной учетной системой, системой разграничения доступа, поисковой системой.

Обязательства государственных органов РФ в предоставляемых ими услугах установлены в административных регламентах. Следует отметить, что в практике РФ регламентация оказания государственных услуг идет одновременно с регламентацией исполнения государственных функций¹⁵.

Поэтому неотъемлемой частью административных регламентов являются стандарты предоставления государственных услуг. Они содержат обязательные требования к информированию, срокам исполнения, перечню и формам необходимых документов для получения услуги, а также к качеству обслуживания, включая оборудование помещений приема граждан.

За период с 2006 по 2009 гг. было разработано и утверждено около 550 административных регламентов, на региональном – более 9000.

В настоящее время административный регламент – основной документ, содержащий всю необходимую информацию, необходимую как для граждан, так и для должностных лиц: сроки оказания услуги, перечень документов, основания для отказа, административные процедуры, ответственность и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, контактная информация, стандарт комфортности и другое.

Существенным в разработке административных регламентов стал переход к их описанию в электронной форме в рамках создания «Электронного правительства». Соответствие определенным требованиям и элемент нового качества обеспечивают электрон-

¹⁵ Постановление Правительства РФ «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» от 2005 г. №679.

ный административный регламент (ЭАР) как нормативно закрепляющий факт обязательного использования ИКТ в административных процессах.

Таким образом, в РФ выделяют три уровня административных регламентов. Первый связан с процедурным описанием существующих административно-управленческих процессов с определенными элементами оптимизации. Второй уровень предполагает оптимизацию процедур на основе стандартов, перестройки процессов при необходимом ресурсном обеспечении, изменении нормативной правовой базы, которая регулирует исполнение государственной функции. И наконец, третий уровень связан с созданием электронных регламентов услуг предоставления услуг на порталах государственных услуг, с полноценным использованием межведомственного информационного взаимодействия.

В 2011 году сведения о государственных услугах федеральных органов исполнительной власти опубликованы на портале государственных услуг. В 2012 году регламентация государственных услуг была завершена. Было утверждено 540 административных регламентов услуг (функций) федеральных органов исполнительной власти.

Важно также, что осуществлен переход от регламентации отдельных услуг к регламентации комплекса государственных и муниципальных услуг, охватывающих целую сферу жизненных интересов граждан – «дача», «автомобиль», «рождение ребенка» и так далее.

Стандартизация снизила противоречия множества инструкций и ведомственных приказов, дублирование действий сотрудников госорганов. В этом смысле стандартизация стала необходимым шагом для перевода государственных услуг в электронный вид.

Вместе с этим, как отмечают эксперты, внедрение административных регламентов и стандартов в государственных органах исполнительной власти пока не привело к всеобщей и существенной оптимизации предоставления государственных услуг, сокра-

щению сроков, устранению избыточных административных процедур и т.д.¹⁶

К причинам данной проблемы относят:

- 1) несовершенство законодательной базы;
- 2) отсутствие практики межведомственных и межуровневых взаимодействий при предоставлении комплексных услуг, а также разработки и утверждения совместных административных регламентов;
- 3) описание процедур по предоставлению комплексных услуг содержалось в различных регламентах, которые выдвигали различные требования;
- 4) невыполнение и не должным образом выполненные государственными служащими положения административных регламентов и стандартов;
- 5) низкий уровень информированности населения о существовании административных регламентов и стандартов.

Федеральные ведомства, регламентируя свои полномочия, связаны актами большей юридической силы или нормативной практикой иных федеральных ведомств, трудоемкость и затратность работ по системной регламентации, при разработке стандартов не учитывались действующие бюджетные ограничения.

Федеральные ведомства не заинтересованы и не мотивированы в разработке предложений по изменению действующего законодательства и проектов соответствующих нормативных правовых актов.

Одной из наиболее успешных и перспективных форм обслуживания населения РФ становится предоставление государственных услуг в режиме «одного окна». Оно реализуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг – МФЦ. Они стали новым и реально действующим механизмом сокращения сроков предоставления государственных услуг.

¹⁶ Проблемы и результаты применения административных регламентов и стандартов в органах исполнительной власти. О.В. Панина, Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики». <http://www.nauteh.ru/index.php/conference-cnf-2013-04/123-a>.

В 2007 году в пилотном режиме 16 субъектов РФ при поддержке Минэкономразвития РФ создали в районных центрах единые офисы предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых необходимые справки, документы и выписки выдавались в одном офисе несколькими ведомствами. Правительство РФ установило единые требования к созданию и функционированию МФЦ¹⁷.

В 2011 году было установлено, что МФЦ является полноправным участником межведомственного взаимодействия, что предоставляет возможность запрашивать по межведомственным каналам имеющиеся в распоряжении ведомств сведения, избавив гражданина от необходимости ходить за разными справками.

В целях устранения ограничений для предоставления услуг по принципу «одного окна» в 2012 году был принят соответствующий Федеральный закон¹⁸. В нем установлены не только функции, права и обязанности МФЦ и ведомств, предоставляющих государственные услуги, принципы их взаимодействия друг с другом, но и сняты все ограничения на предоставление государственных услуг по принципу «одного окна», за которые отвечают федеральные органы исполнительной власти.

Преимущества предоставления услуг в МФЦ:

Клиентоориентированный подход в процессе оказания госуслуг и в организации среды работы с посетителями:

- электронная очередь,
- места для ожидания и заполнения бумаг,
- наличие консультантов, помогающих оформить документы,
- оборудование для лиц с ограниченными возможностями и др.

Новый уровень стандартов в работе: время ожидания в очереди в МФЦ – не более 15 мин.

¹⁷ Постановление Правительства РФ «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» от 3 октября 2009 г. №796.

¹⁸ Федеральный закон от 28 июля 2012 года №133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

На конец 2011 года МФЦ работали в 62 субъектах РФ, в 2012 году МФЦ были открыты ещё в 11 регионах. По состоянию на начало 2014 года в РФ действуют 1013 МФЦ и обеспечена доступность государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для 35,6% населения.

Реализация общих подходов к созданию и деятельности МФЦ в РФ проходит на основе соответствующих решений Правительства РФ¹⁹. Минэкономразвития России разработало пакет Методических рекомендаций по обеспечению функционирования МФЦ.

В целях упрощения задачи информатизации МФЦ Минэкономразвития РФ разработало типовую информационную систему на базе свободно распространяемого программного обеспечения. Она предназначена для автоматизации основных административно-управленческих процессов в МФЦ, распространяется в субъектах РФ на безвозмездной основе.

До конца 2014 г. все действующие МФЦ должны быть подключены к информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ). Также в рамках подключения к ИАС МКГУ всем МФЦ необходимо разместить на своих сайтах виджеты, позволяющие заявителю поставить оценку на сайте «Ваш контроль».

Для выполнения ключевой задачи реформы – повышения качества и доступности государственных услуг – потребовалось новое качество межуровневого и межведомственного взаимодействия. Переход на межведомственное взаимодействие требовал реализации полноценной электронной системы обмена данными. Для решения этой задачи была создана юридически значимая система межведомственного электронного взаимодействия. С целью унификации информационных процессов в МФЦ, Минэкономразвития РФ разработало соответствующие методические рекомендации по организации информационного обмена и по созданию информационно-технологической инфраструктуры.

¹⁹ Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», от 22 декабря 2012 г. №1376.

Проведенный реинжиниринг административных процессов позволил с 2011 года перейти на электронное взаимодействие федеральным ведомствам.

Результаты реинжиниринга административных процессов в РФ

- При оказании 377 услуг чиновники не могут требовать с граждан имеющиеся в распоряжении федеральных ведомств документы и информацию – они обязаны запрашивать ее самостоятельно по межведомственным каналам.
- Всего 766 документов не подлежат истребованию с заявителя и должны запрашиваться ведомствами самостоятельно по межведомственным каналам.
- В ходе подготовки обеспечения перехода на межведомственное взаимодействие было выявлено 264 избыточных документа.
- В период с 1 октября по 1 февраля 2012 года было направлено 6 миллионов межведомственных запросов – это означает, что столько же раз граждане не стояли в очередях, не тратили время и нервы на самостоятельное их получение.

Создание системы межведомственного взаимодействия позволило оптимизировать внутренние процедуры, сформировать новые компетенции у сотрудников ведомств, устранить противоречия в требованиях органов власти при оказании услуг. Так, например, было выявлено 264 избыточных документа, которые органы власти запрашивали у получателей услуг.

Такой масштабный проект по синхронизации работы ведомств потребовал от Минэкономразвития России разработки и внедрения методик, которые позволяют описать и стандартизировать взаимодействие по обмену информацией между органами власти. Минэкономразвития РФ оказало методическую поддержку перехода с 1 октября 2011 года федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов на предоставление 367 государственных услуг в рамках межведомственного взаимодействия, а с 1 июля 2012 года – органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

Результаты введения межведомственного взаимодействия в РФ:

- 367 федеральных государственных услуг предоставляются путем межведомственного взаимодействия;
- 766 документов ведомства должны получать самостоятельно, по межведомственным каналам, не требуя их с заявителей;
- 264 документа признаны избыточными и ведомства отказались от их использования.

Процесс предоставления государственных услуг в режиме межведомственного взаимодействия прозрачен и открыт для граждан.

Финансовая ответственность сотрудников МФЦ:

- за непредставление услуги или нарушение установленных сроков оказания услуг – в размере от 3 000 до 5 000 рублей;
- за требование документов и (или) платы, не предусмотренных законами и принятыми нормативными правовыми актами – от 5 000 до 10 000 рублей;
- за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы или незаконный отказ, уклонение от принятия ее к рассмотрению – от 20 000 до 30 000 рублей.

Источник: Кодекс об административных нарушениях в РФ.

Одновременно с созданием МФЦ с 2005 года Минкомсвязью РФ были начаты работы по предоставлению государственных услуг в электронном виде. Впервые об этом говорилось в федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)». В 2006 году появилось более четкое понимание терминологии и планов по переводу услуг в электронный вид, а также необходимость электронного межведомственного документооборота. Указанный подход был предложен совместно Минэкономразвития и Минкомсвязью как важный элемент повышения качества услуг.

Было выделено пять этапов перевода услуг в электронный вид:
– на первом этапе - обеспечить информирование заявителей о порядке предоставления услуг;

- на втором этапе – реализовать возможность получения электронных форм документов и заявлений;
- на третьем этапе - подавать заявления в электронной форме о предоставлении услуги, автоматически направляемые в органы власти;
- на четвертом этапе - возможность заявителей отслеживать статус предоставления услуги;
- на пятом этапе - предоставлять результат услуги в электронном виде.

Активная стадия работ по переводу госуслуг в электронный вид началась в 2008 году после принятия «Стратегии развития информационного общества в РФ»²⁰. Одним из основных направлений этой Стратегии является повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг, в том числе за счет создания электронного правительства.

В рамках реализации государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» Правительство РФ определило 74 федеральные услуги и 56 региональных и муниципальных приоритетных услуг для их перевода в электронный вид. В 2009 году была введена в действие федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» gosuslugi.ru.

Перевод услуг в электронный вид потребовал решения ряда правовых и технологических проблем, разработки и принятия электронных административных регламентов. Во-первых, исключение из законодательства требования обязательного «бумажного» документооборота, для чего в 2010-2011 годах были внесены изменения в более чем 100 федеральных законов, а также принято множество подзаконных актов. Во-вторых, формирование Минкомсвязью РФ инфраструктуры обмена данными между ведомствами и организация скоординированной работы органов власти всех уровней по переходу на электронные услуги.

²⁰ «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации», утверждена указом Президента Российской Федерации 7 февраля 2008 г. №Пр-212.



Минэкономразвития РФ был разработан и введен в опытную эксплуатацию прототип информационной системы «Сводный реестр услуг», на базе которой Минкомсвязь РФ реализовала промышленное решение «Федеральный реестр услуг», ставшее основой для работы Единого портала госуслуг – gosuslugi.ru. С времени введения портала госуслуг - gosuslugi.ru, в 2009 году, он превратился в действенный инструмент доступа юридических и физических лиц к государственным услугам в электронном виде.

- Количество пользователей Единого портала госуслуг достигло 15 млн. человек.
- Более 3 млн. пользователей зарегистрировали личные кабинеты.
- Ежемесячно Единый портал госуслуг посещает более 1,5 млн. человек.
- Почти 400 тыс. человек скачали мобильное приложение «Госуслуги».

Для предоставления государственных услуг в электронном виде самый сложный технологический процесс – однозначная, юридически значимая идентификация заявителя. В настоящее время в РФ разрабатываются две конкурирующие системы идентификации участников «электронного правительства» – единая система

идентификации и аутентификации (ЕСИА) и универсальная электронная карта (УЭК). Первая система создаётся под руководством Минкомсвязи РФ, вторая – под руководством Министерства экономического развития РФ. Они призваны повысить комфортность процедуры получения госуслуг.

Так с помощью УЭК граждане смогут получать услуги в системах медицинского и пенсионного страхования, банковские услуги, транспортные и образовательные услуги. Карта станет электронным ключом-идентификатором, который сочетает в себе документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, платежную банковскую карту и удостоверяет права на получение иных государственных и муниципальных услуг.

Бесконтактный интерфейс карты позволит в дальнейшем взаимодействовать с различными устройствами, например, с телефонами, оборудованными NFC-чипами. На базе УЭК реализуется российская платежная система «универсальная электронная карта».

Выдача универсальной электронной карты для граждан является бесплатной. С 1 января 2013 года УЭК могут получить все желающие во всех субъектах Российской Федерации, подавшие заявления на ее получение.

Выстраивание системы предоставления госуслуг в электронном виде стало одним из факторов, позволившим РФ сделать рывок в развитии электронного правительства.

В 2012 году в международных рейтингах Электронного правительства РФ поднялась с 59 на 27 место. Из стран, население которых превышает 100 миллионов человек, Россия заняла третье место в рейтинге – после США (310 миллионов, пятое место рейтинга ООН) и Японии (127 миллионов, восемнадцатое место рейтинга ООН).

Для закрепления достигнутых успехов Правительство РФ в рамках госпрограммы «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» в 2014 году утвердило План мероприятий («дорожная карта») по реализации «Концепции развития механизмов предо-

ставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»²¹.

Минэкономразвития России с 2008 года организован регулярный независимый мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Прежде всего, Минэкономразвития России проверяет соблюдение закрепленных в административных регламентах стандартов предоставления государственных услуг.

Минэкономразвития России проводит также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществляет контрольно-надзорные функции. Их цель - систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Задачи проводимого мониторинга:

1. Определение уровня общей удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, предоставляющими их учреждениями.
2. Анализ и оценка отношения граждан к нововведениям при получении услуг, в том числе: к МФЦ, к административным регламентам и стандартам услуг, к процедурам обжалования, к предоставлению услуг в электронном виде.
3. Оценка показателей в соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 10 июня 2011 года № 1021-р.
4. Формирование массива данных для построения рейтингов органов исполнительной власти федерального и регионального

²¹ Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

уровня по показателю удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для отражения реальной ситуации в сфере оказания госуслуг в качестве респондентов социологического опроса выступают граждане РФ старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг за последние два календарных года, и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Практикуемый мониторинг – один из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг. Он позволяет также оценить уровень доверия граждан к преобразованиям, которые проводятся по улучшению обслуживания населения.

Удовлетворенность качеством предоставления услуг в РФ

Предоставлением госуслуг были довольны (т.е. оценили как «очень хорошо» и «скорее хорошо»):

- 2011 год - 74,6% респондентов,
- 2012 год – 75,5% опрошенных,
- 2013 год – 77,7% граждан.


Опрос проведен: в 2011 году - в 20 регионах, в 2012 году – в 83 субъектах, в 2013 году в 77 субъектах, при участии 15826 респондентов, специальная выборочная совокупность составила 6 000 респондентов.

Источник: Результаты социологического исследования Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, проведенное по заказу Минэкономразвития в 2013 году.

Минэкономразвития России также создан инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, – это так называемый народный мониторинг.

На специализированном ресурсе в сети Интернет – vashkontrol.ru – проводится сбор мнений о качестве наиболее массовых и социально значимых государственных услуг. Для этого в 2012 году Правительство РФ приняло соответствующее постановление²².

Оценка осуществляется получателями услуг в инициативном порядке в анкетах, которые заполняются на сайте vashkontrol.ru.

 <p>Оставьте отзыв о госуслугах на vashkontrol.ru</p>	<p>Критерии оценки качества государственных услуг в РФ</p> <ul style="list-style-type: none">• как время ожидания в очереди,• вежливость сотрудника,• комфортность условий,• доступность информации о порядке получения услуги.
--	---

Намечается сбор мнений осуществлять также с использованием следующих механизмов: отправка СМС-сообщений получателям государственных услуг с просьбой оценить качество услуги, опрос через электронные терминалы, расположенные непосредственно в точках предоставления государственных услуг.

Результаты, полученные в ходе сбора мнений граждан о качестве услуг, участвуют в расчете показателей и рейтингов ведомств. Они также могут быть сопоставлены с результатами других видов мониторингов (качества электронных услуг, удовлетворенности качеством услуг по итогам социологических опросов и т. п.) по показателям удовлетворенности и качества предоставления государственных муниципальных услуг.

²² Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» от 12 декабря 2012 г. №1284.

Целевые показатели улучшения предоставления услуг в РФ:

- к 2018 году уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%;
- к 2015 году не менее 90% граждан должны иметь доступ к получению услуг по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг;
- к 2018 году – не менее 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Источник: Указ Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 года №601.

2.4. Республика Казахстан

Реформирование системы предоставления государственных услуг в Республике Казахстан (РК) в качестве одного из приоритетов модернизации государственного управления было обозначено в 2007 году²³. Следуя общемировой тенденции, в РК за основу совершенствования системы государственного управления был взят менеджериальный подход, популярный в странах Запада во второй половине XX века. В результате, в РК на сегодня действует система оказания государственных услуг, которая вобрала в себя элементы лучших в мире практик и стала самым прогрессивным направлением в комплексе административных реформ.

Хотя понятие «государственная услуга» в РК было введено в 2007 году, оно четко не разграничивало понятия «государственная услуга» и «государственная функция». Однако действовавшее на то время правовое обеспечение этой сферы позволило принимать нормативные акты и проводить реформы в сфере предоставления государственных услуг.

Основополагающий документ в сфере оказания государственных услуг – Закон «О государственных услугах» – в РК был принят в 2013 году. Законом предусмотрен всеобъемлющий комплекс прав

²³ Указ Президента Республики Казахстан «О мерах по модернизации системы государственного управления» от 13 января 2007 года.

и обязанностей получателей услуг. Одним из ключевых нововведений Закона стало положение, что государственные органы не могут самостоятельно вводить нормы по отказам в государственных услугах посредством принятия подзаконных нормативных правовых актов. Такого рода отказ в обязательном порядке должен быть законодательно закреплен. С 15 календарных до 5 рабочих дней сокращены сроки рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг.

Закон установил принципы оказания государственных услуг:

- равный доступ услугополучателей без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты;
- подотчетность и прозрачность в сфере оказания государственных услуг;
- качество и доступность государственных услуг;
- постоянное совершенствование процесса оказания услуг;
- экономичность и эффективность при оказании государственных услуг.

Определение государственной услуги в РК

Государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению получателей услуг и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ.

Источник: Закон РК «О государственных услугах». Статья 1.

В отличие от некоторых зарубежных государств, где фактически отсутствует разграничение между понятиями государственная услуга и государственная функция, казахстанское нормативное определение «государственных услуг» не относит к ним такие общественно значимые функции государства, как строительство

дорог, подача воды и тепла, озеленение и уборка улиц, обеспечение правопорядка и т.д. В итоге на сегодняшний день только 13% из более чем 5000 государственных функций считаются государственными услугами.

В РК классифицированный перечень государственных услуг (Реестр) первоначально был утвержден в 2007 году в количестве 132 услуги. В последующие годы Реестр государственных услуг постоянно расширялся: 2010 год – 206 госуслуг; 2012 год – 572 госуслуги. Реестр государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства РК в 2013 году, включал 647 государственных услуг. Большая их часть приходится на Министерство юстиции РК.

Государственные услуги в Реестре сгруппированы в зависимости от сфер общественных отношений и в зависимости от жизненных ситуаций получателя услуг. Реестр направлен на обеспечение физических и юридических лиц полной и достоверной информацией об услугах, предоставляемых государственными органами в соответствии с законодательством РК. В то же время в Реестре установлены основные характеристики государственной услуги: наименование госуслуги и услугодателя, формы оказания, платности или бесплатности услуги, возможность получения услуги в электронном виде.

Министерство экономики и бюджетного планирования РК является государственным органом, ответственным за разработку и ведение Реестра государственных услуг. Для систематизации действий государственных органов по актуализации указанного документа постановлением Правительства РК от 3 августа 2013 года № 779 приняты Правила ведения государственных услуг.

Реестр государственных услуг регулярно пополняется на основе анализа нормативных правовых актов, по итогам наделения государственных органов новыми функциями, по инициативе государственных органов как центрального, так и местного уровня власти.

Единые требования к процессу оказания государственных услуг в РК установлены в стандартах и регламентах государственных услуг. Они разрабатываются министерствами и ведомствами РК

на основе утвержденного Типового стандарта оказания государственной услуги²⁴.

Стандарты оказания государственных услуг РК имеют важное значение для получателей услуг. В них устанавливается перечень необходимых документов для получения государственной услуги, сроки и условия оказания услуги, а также они включают информацию об организациях, оказывающих государственные услуги и т.д. На их основании получатель услуги имеет право на обоснованное обжалование качества полученной государственной услуги.

Согласно статье 13 Закона РК «О государственных услугах» стандарт оказания государственной услуги утверждается постановлением Правительства РК в течение трех месяцев с даты включения государственной услуги в Реестр государственных услуг.

В свою очередь, Регламент оказания государственной услуги содержит описание процедуры оказания услуги. Регламенты оказания государственных услуг также разрабатываются министерствами и ведомствами РК на основе Типового регламента оказания государственной услуги²⁵.

Регламент оказания государственной услуги – это также нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта оказания государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, а также использования информационных систем. Этот документ, по сути, развернутое изложение пошаговых действий сотрудника, который непосредственно вовлечен в процесс оказания государственной услуги. Регламент позволяет также контролировать процедуру оказания государственной услуги внутри организации, обеспечивая уровень ее качества и эффективности процедур.

Единый подход в разработке стандартов и регламентов оказания государственных услуг был обеспечен соответствующими

²⁴ Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги: Постановление Правительства РК от 30 июня 2007 года №558.

²⁵ Об утверждении Типового регламента оказания государственной услуги: Постановление Правительства РК от 30 июня 2007 года №559.

Правилами, разработанными Министерством экономики и бюджетного планирования РК²⁶. Они устанавливают требования и четкий порядок разработки стандартов и регламентов государственных услуг. В помощь разработчикам стандартов государственных услуг Министерством дополнительно разработаны краткие методические рекомендации.

К 2012 году была обеспечена практически полная регламентация процедур оказания государственных услуг путем разработки и принятия соответствующих стандартов и регламентов.

Каждый проект стандарта оказания государственной услуги подлежит общественному обсуждению. Его процедура максимально доступна и прозрачна, так как осуществляется с использованием веб-портала Электронного правительства и сайтов государственных органов. Благодаря этому все желающие вносят свои предложения и замечания в оказание государственной услуги, обеспечивая необходимый уровень ее качества.

Кроме того, стандарты и регламенты государственных услуг регулярно обновляются с учетом реинжиниринга бизнес-процессов, оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

В РК с началом реформ, наряду с оказанием услуг государственными органами, их структурными подразделениями и подведомственными организациями был взят курс на развитие оказания услуг через Центры обслуживания населения и веб-портал Электронного правительства.

Центры обслуживания населения (ЦОН) начали создаваться в 2007 году для оказания государственных услуг по принципу «одного окна», чтобы исключить бюрократию и снизить административные барьеры. При разработке модели ЦОН был изучен и использован зарубежный опыт аналогичных организаций, в частности Германии, Великобритании, Нидерландах. Казахская модель ЦОН оказалась удобной для граждан и государства. Каждый

²⁶ Приказ Министра экономики и бюджетного планирования РК «Об утверждении правил разработки стандартов и регламентов государственных услуг» от 14 августа 2013 года №249.

обратившийся за государственными услугами получает все необходимые справки и документы в одном месте.

В развитии ЦОН в РК можно выделить несколько этапов. Первые ЦОН были созданы в 2007 году решением Правительства РК как учреждения Министерства юстиции РК в областных центрах, городах Алматы и Астана. После двух лет их деятельности, в 2009 году Правительство РК передало их в ведение местных исполнительных органов. Это было обосновано тем, что местные органы власти теснее взаимодействуют с населением и лучше знают их нужды и потребности. Таким образом, органами государственного управления ЦОН в тот период были акиматы областей и городов.

Следующий этап развития ЦОНов связан с их преобразованием в государственные предприятия при Министерстве связи и информации РК²⁷. Затем ЦОНЫ были объединены в Республиканское государственное предприятие «Центр обслуживания населения» (РГП ЦОН) Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности ЦОН Министерства связи и информации РК (в 2012 году преобразовано в Министерство транспорта и коммуникаций РК).

Министерство транспорта и коммуникаций РК осуществляло модернизацию ЦОН, оптимизацию бизнес-процессов предоставления государственных услуг и их автоматизацию. Так, в 2011 году было модернизировано 28 ЦОНов, расположенных в крупных городах, областных и районных центрах, а в 2012 году – 252 ЦОНа. В 2013 году в РК функционировало 259 ЦОНов, в 2014 году 316 ЦОНов. Они имеются во всех областных и районных центрах, в том числе при местных отделениях АО «Казпочта».

В 2014 году для повышения эффективности и интеграции ЦОН с инфраструктурой Электронного правительства они были переданы в ведение созданного на базе Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности ЦОН

²⁷ Постановление Правительства РК «О некоторых мерах по оптимизации деятельности центров обслуживания населения» от 11 ноября 2011 года №1325.

Агентства РК по связи и информации при Министерстве транспорта и коммуникаций РК.

Кроме того, для обеспечения доступности государственных услуг жителям отдаленных населенных пунктов, во всех областях в пилотном режиме были запущены сначала 14 мобильных ЦОНа, в 2012 году - 56 мобильных ЦОНов, в 2013 году была организована работа 70 мобильных ЦОНов. Помимо этого в РК имеются специализированные ЦОНЫ для получения водительских удостоверений и регистрации автотранспорта.



В 2013 году Министерство транспорта и коммуникаций РК утвердило Правила деятельности центров обслуживания населения. Модернизация ЦОНов характеризуется внедрением новейших инфокоммуникационных технологий, оптимизацией бизнес-процессов, сокращением количества необходимых документов, внедрением режима без барьерного обслуживания.

В обновленных ЦОНах осуществлены также следующие мероприятия:

1. Посредством портала Электронного правительства внедрена функция отслеживания статуса исполнения государственной услуги и бронирования очереди в ЦОН.
2. Гражданам предоставлена возможность оплатить государственную пошлину карточкой банка посредством платёжного шлюза Электронного правительства.
3. Для удобства граждан и представителей бизнеса обустроены бизнес-зоны, в которых установлена беспроводная связь Wi-Fi.
4. Вторые мониторы для оценки качества предоставления государственных услуг работниками ЦОНов. Современная система электронной очереди.
5. Организованы детские уголки.

При модернизации ЦОНов особое внимание уделялось созданию необходимых условий для получения государственных услуг людьми с ограниченными возможностями, для которых в каждом ЦОН были выделены отдельные рабочие места для приема документов, установлены пандусы и кнопки вызова.

Деятельность РГП ЦОН поддерживается государством. В 2014 году ЦОНам было выделено из госбюджета более 14,8 млрд. тенге, в том числе расходы на оплату труда штата – около 9,2 млрд. тенге. При этом штатная численность работников ЦОНов сегодня составляет 8 тысяч 702 человека.

За шесть лет своего существования ЦОНЫ претерпели большие изменения в своем развитии, начиная от профессионального уровня работников до современной инфраструктуры. И уже к 2012-му году стали видны первые позитивные результаты проводимой работы. Так, если в 2007 году ЦОНами оказывались 25 видов государственных услуг, в 2012 году – 113 услуг, то в 2013 году их число достигло 171 услуга. До конца 2014 года планируется увеличить виды госуслуг в ЦОНах до 191.

Так как предоставление услуг через ЦОН связано с автоматизацией процессов оказания этих услуг, оптимизацией межведомственного взаимодействия, то периодически обновляются стандарты оказания услуг.

С 2014 года в ЦОНах заработал принцип экстерриториальности по оказанию услуг выдаче паспортов и удостоверений личностей. Кроме того, в ЦОНах начато оказание электронных услуг, а также оказание интерактивных услуг. Это осуществляется через «Connection point», представляющего собой площадку самообслуживания в ЦОН. Это дает возможность гражданам самостоятельного получения электронных государственных услуг, самостоятельной подачи заявления на получение регистрационных свидетельств Национального удостоверяющего центра РК, а также консультирования и обучения услугополучателей навыкам работы в портале Электронного правительства.

В целях повышения компьютерной грамотности населения и популяризации портала Электронного правительства утверж-

ден План мероприятий по запуску пунктов самообслуживания «Connection point» во всех областных филиалах РГП ЦОН.

В вузах Казахстана введут предмет по получению услуг в ЦОНах

В 2014-2015 учебном году дисциплина «Основы предоставления государственных услуг через ЦОН» будет преподаваться в Казахском экономическом университете, Карагандинском государственном университете и Кокшетауском университете. Данный предмет в 2013 году был введен в университете «Туран-Астана» и экономическом колледже КазЭУ, на факультетах «Юриспруденция», «Менеджмент» и «Государственное и местное управление».

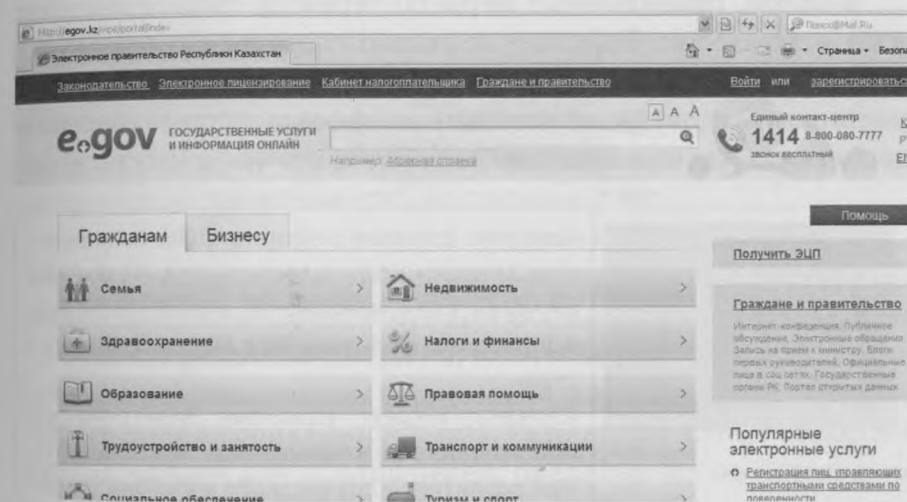
Источник: Астана, Казинформ, пресс-служба РГП «ЦОН».

Одним из популярных инструментов получения услуг в РК, наряду с ЦОН, становится портал Электронного правительства. Получение услуг в электронном виде было положено в 2006 году, когда был запущен веб-портал Электронного правительства - egov.kz. Следует отметить, что среди стран постсоветского пространства РК стала одной из первых, создавших веб-портал Электронного правительства. На начальном этапе веб-портал предоставлял информационные услуги, но уже в 2008 году, когда были введены ведомственные информационные системы и государственные базы данных, перечень услуг веб-портала Электронного правительства стал расширяться. В 2010 году через портал Электронного правительства можно было оплачивать налоги, штрафы, государственные пошлины, коммунальные услуги. Это положительно отразилось на уровне удовлетворенности населения и бизнес-структур качеством оказания государственных услуг.

Развитием оказания услуг в электронном виде в РК занимается Агентство РК по связи и информации. Услуги веб-портала Электронного правительства предоставляются на основе регламентов электронной государственной услуги, разрабатываемых на базе Типового регламента электронной государственной услуги.²⁸

²⁸ Постановление Правительства РК «Об утверждении Типового регламента электронной государственной услуги» от 26 октября 2010 года №1116.

В 2012 году более 60% социально значимых государственных услуг были переведены в электронный формат, что позволило исключить около 40 миллионов документов в бумажном виде, предоставляемых населением и бизнесом в год. В настоящее время жители Казахстана имеют возможность получить, посредством веб-портала egov.kz, 175 электронных услуг. При этом число зарегистрированных пользователей составило 763 тыс. человек, а количество уникальных посетителей - более 5,4 млн. человек. Ежедневно портал egov.kz посещает в среднем до 43 тыс. пользователей.



С 2012 года большая часть предоставляемых государством лицензий была переведена в электронный формат. Выдача разрешительных документов стала инновационным методом борьбы по снижению административных барьеров для бизнеса. В настоящее время предоставляется порядка 81 вида электронных лицензий. На веб-портале egov.kz можно также оплатить 21 вид государственных сборов, 17 видов госпошлин, 4 категории налогов, штрафы за нарушения правил дорожного движения, а также услуги мобильной связи и АО «Казахтелеком». Онлайн-платежи за комуслуги могут проводить жители городов Алматы, Астана и Кызылорда.

Темп роста оказания услуг через веб-портал Электронное правительство в РК стремительно растет. Так, если количество услуг, оказываемых через ЦОН, с 2010 года выросло в 2 раза (более 12 млн.), то электронных услуг – в 7 раз (более 18 млн.).

В рамках реализации очередного этапа развития Электронного правительства, Агентство РК по связи и информации ведет работы по внедрению мобильного правительства, которое позволит предоставлять услуги и сервисы через мобильные устройства, включая традиционные телефоны. До конца 2014 года через мобильные устройства будут доступны более 50 услуг и сервисов.

В целом, принимаемые меры по переводу государственных услуг в электронный формат не только позволили снизить уровень бюрократизма, упростить процедуры оказания государственных услуг, но также повысить их эффективность, качество и доступность для казахстанцев.



Согласно данным рейтинга ООН по развитию Электронного правительства, Казахстан улучшил свои показатели на 10 позиций, поднявшись с 38-го на 28-е место среди 193 стран.

Справка: Индекс развития Электронного правительства складывается из показателей развития человеческого капитала, телекоммуникационной инфраструктуры и онлайн-услуг.

Источник: Астана, Казинформ, пресс-служба Агентства РК по связи и информации.

Мониторинг, контроль и оценка соблюдения стандартов и регламентов государственных услуг, их доступности и качества осуществляется с нескольких сторон.

В проводимой с 2010 года оценке эффективности деятельности государственных органов, одними из важнейших являются показатели по качеству оказания государственных услуг, включая электронную форму их предоставления.

Контроль услуг, оказываемых через ЦОН и веб-сайт Электронного правительства, обеспечение обратной связи с населением осуществляет Агентство РК по связи и информации. В целях совершенствования контроля услуг ЦОН и обеспечения обратной связи с населением был создан Ситуационный центр. В нем, в режиме on-line, проводится видеомониторинг деятельности 161 ЦОНа. Он позволил оперативно реагировать на недостатки в процессе работы, в том числе и в случаях возникновения очередей за получением той или иной услуги. Переход на новые технологии мониторинга позитивно повлиял на качество оказываемых государственных услуг.

Одним из органов контроля качества госуслуг является также Агентство РК по делам государственной службы (www.kyzmet.gov.kz). Агентство по установленной методологии с 2014 года начало проводить опросы и изучать результаты общественного мониторинга качества предоставляемых государственных услуг.

Это направление контроля охватывает все центральные и местные государственные органы и их служащих. Агентством для них разработаны соответствующие формы отчетности. Что касается общественного мониторинга, то он может проводиться по инициативе некоммерческих организаций, а также посредством государственного социального заказа. Результатом станут выработка рекомендаций для usługодателей, предложения по повышению качества услуг, оптимизации процедуры их оказания.

В Законе РК «О государственных услугах» предусмотрены инструменты участия общественности в принятии решений в сфере государственных услуг, такие как публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг, отчетов деятельности государственных органов по предоставлению государственных услуг, проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Применение инструментов общественного мониторинга позволяет обеспечить обратную связь с гражданами и общественными организациями при оказании государственных услуг и

максимально учесть общественное мнение в ходе реализации политики в данной сфере.

Для обеспечения обратной связи с населением в 2013 году при Агентстве создан Общественный совет по взаимодействию и сотрудничеству с физическими лицами, некоммерческими организациями по вопросам оказания государственных услуг. Такие же общественные советы образованы при территориальных управлениях Агентства в областях, городах Астана и Алматы.

Для получателей услуг периодически издаются различные информационные буклеты, методические рекомендации и прочие информационные материалы. Кроме того, действует единый национальный Колл-центр по вопросам оказания госуслуг в ЦОНах и портал электронного правительства, представляющий собой телефонную справочную службу (номер 1414) для консультирования о порядке получения государственных услуг и принимающий жалобы населения.

Следует отметить, что общественный мониторинг качества оказания государственных услуг в РК может финансироваться как за счет государственного социального заказа, так и собственных средств физических и юридических лиц.

Важным механизмом контроля является предусмотренный Законом РК «О государственных услугах» особый порядок рассмотрения жалоб на качество оказания государственных услуг. Для центральных и местных государственных органов и территориальных подразделений определен срок рассмотрения жалобы на качество оказания государственных услуг – 5 дней со дня ее регистрации. Жалоба услугополучателя, поступившая в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результаты проводимых реформ в сфере предоставления государственных услуг в РК приносят практический и зримый результат, получили высокую оценку зарубежных экспертов.

Согласно итогам ежегодного отчета Всемирного Банка и Международной финансовой корпорации Doing Business за 2013 год, оценивающего комфортность ведения бизнеса, среди 185 стран, участвовавших в рейтинге, Казахстан занял 49 место, продвинувшись вверх на 7 пунктов. К сравнению, Республика Беларусь заняла 58 место, а Российская Федерация – 121 место.

Таким образом, начиная с 2007 года, в РК выстраивалась собственная модель оказания государственных услуг, которая совершенствуется и развивается изо дня в день. Отмечая позитивную динамику развития системы оказания государственных услуг в РК, нужно отметить, что значительную роль сыграла политическая воля руководства РК, а также применение международной практики в этой сфере. Вбирая лучший международный опыт, стремясь к достижению уровня мировых лидеров, эта сфера в РК постоянно находилась в процессе модернизации, вводились новые инструменты, технологии и механизмы оказания государственных услуг.

Все это позволило, менее чем за 10 лет, реализовать комплекс базовых мер. В их числе - формирование единого перечня (реестра) государственных услуг, проведение регламентации и оптимизацию процедур их предоставления, создание сети ЦОН, создание Электронного правительства и перевод части госуслуг в электронный формат, проведение интеграции информационных систем госорганов и ЦОНов, формирование системы контроля и управления развитием этой важной для населения сферы.

Суммируя международный опыт реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг, можно отметить следующее. Во-первых, широкое понимание термина «Государственная услуга» (публичная услуга), как всякое взаимодействие граждан с органами власти всех уровней и с их учреждениями, в том числе даже когда они делегированы организациям негосударственного сектора.

Во-вторых, то внимание, которое уделяется вопросам мониторинга качества и удовлетворенности населения предоставляемыми государственными услугами. Они проводятся регулярно, как

государственными структурами, так и независимыми организациями. Одной из ее форм, в некоторых странах, является проведение конкурсов и ежегодное награждение победителей, выявленных с помощью потребителей услуг.

К другим ключевым моментам, которые обеспечили успех реформ, направленных на повышение качества и доступности государственных услуг, можно отнести следующие:

- осуществление работ в соответствии с мероприятиями, предусмотренными долгосрочной общенациональной программой, в которой принимали участие, помимо государственных органов, представители общественности и деловых кругов;
- разработка принципов, которые использовались в качестве критериев результативности для оценки эффективности работы государственных органов и принимаемых правительствами стран мер;
- возложение разработки и реализации политики по реформированию административной системы на государственный орган, подотчетный непосредственно главе государства или правительства;
- создание сети государственных и негосударственных организаций и учреждений для проведения необходимых исследований, учения государственных служащих и населения, а также формирования и консультирования потенциальных потребителей государственных услуг.

При проведении реформы в сфере государственных услуг для достижения устойчивых результатов в зарубежных странах, на определенном этапе, была начата модернизация инфраструктуры системы предоставления государственных услуг. Она включала создание сети организаций и учреждений в виде центров обслуживания населения, облегчающих процесс предоставления государственных услуг по принципу «Единое окно», создание веб-порталов государственных услуг, предоставление консультаций и обучение, как госслужащих, так и потребителей услуг.

Характерной чертой реформирования системы предоставления государственных услуг в рассмотренных странах является длительность этого процесса. Например, Хартия граждан (Хартия услуг) Великобритании была рассчитана на 10 лет, но совершенствование отдельных компонентов этой системы продолжается и поныне. Программа «Первый приоритет - клиенты», принятая в США в 1993 г., также продолжается до сих пор.

Объяснение длительных сроков проведения реформ в сфере повышения эффективности государственного сектора заключается в сложности и масштабности поставленных целей и задач, а также в большом количестве вовлеченных в процесс реформы сторон.

III. РЕФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

3.1. Государственная политика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

Совершенствование деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам является одной из приоритетных задач реформ в Кыргызстане, так как граждане оценивают действия властей, исходя из предоставляемых услуг.

С 2011 г. в Кыргызстане были начаты масштабные работы по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг, включающие в себя комплекс мер, которые должны в корне изменить существующую ситуацию.

Что послужило основанием для проведения реформы?

Анализ ситуации с предоставлением в Кыргызской Республике государственных услуг физическим и юридическим лицам показал существование ряда серьезных проблем, влияющих на повседневную жизнь граждан – непосредственных потребителей государственных услуг.

По итогам анализа, проведенного в 2009 году Министерством экономики Кыргызской Республики, государственными органами оказывалось потребителям более 20 000 государственных услуг, из них 19 726 платных. Эта цифра включала в себя не только деятельность государственных органов по оказанию услуг, но и перечень повседневных функций, а также услуги, не свойственные государственным органам и параллельно оказываемые неправительственным сектором.

Изучение содержания этих услуг выявило, что многие из них не представляли собой законченный цикл, приводящий к результату. Предоставление одной услуги делилось на множество мелких действий, оформленных как отдельные услуги (каждый этап той или иной процедуры являлся отдельной услугой за отдельную оплату).

К примеру, услуга по получению какого-то документа измельчалась, по воле самих министерств, на такие пошаговые циклы: подача заявления – консультация специалиста по порядку получения услуги – сбор справок – оплата госпошлины или услуги – подача требуемых для получения услуги документов – проведение экспертизы соответствия требованиям – получение итогового документа и т.д. и т.п.

В результате каждое такое действие оформлялось как отдельная услуга и оплачивалось потребителем, причем это не гарантировало получение услуги в окончательном виде. В итоге граждане могли в течение длительного времени ждать получения государственной услуги, бесконечно обращаясь в государственные инстанции и накапливая недовольство низкой эффективностью работы государственных органов.

Некоторые услуги (получение справок, разрешений, информации и т.д.) «навязывались» обществу госорганами с единственной целью – получить средства для пополнения специального счёта, которыми они распоряжались самостоятельно. Делалось это по усмотрению государственных учреждений без учета потребности в них граждан.

Также в качестве государственных услуг выставлялись контрольно-надзорные функции государственных органов, в частности надзорные функции за качеством строительства, по ликвидации опасных производственных объектов и т.д.

Результатом всего этого стало наличие непонятных по количеству, более 20 тысячи дробных наименований, выдаваемых за государственные услуги.

В то время как действовавший на тот момент Реестр государственных платных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Кыргызской Республики от 22 августа 2006 года, включал в себя порядка 125 платных услуг, предоставляемых 21 госорганом. Реестр бесплатных услуг отсутствовал вообще.

Таким образом, число платных услуг, закрепленных законодательно, не совпадало с количеством услуг, предоставляемых госу-

дарственными органами в реальности, и превышало утвержденный список в сотни раз.

Тенденция умножения количества платных государственных услуг возникла в начале 1990-х годов, когда деятельность многих государственных органов и их структурных подразделений была переведена на хозяйственный расчет с образованием специальных счетов для аккумуляции средств. Уже тогда была создана финансовая заинтересованность министерств и ведомств в расширении количества платных государственных услуг.

В условиях отсутствия четких правовых основ предоставления государственных услуг сложилась практика целенаправленного умножения количества услуг государственными органами. Произвольные решения по поводу необходимости услуг для общества без учета мнений граждан, возможностей качественного сопровождения государственными органами их оказания, самостоятельного определения платности услуг, порядка предоставления услуги стали основой управления и выстраивания взаимоотношений государственных институтов и граждан.

В результате таких неупорядоченных действий государственных органов, основанных на отсутствии законодательства, регулирующего сферу государственных услуг, получили широкое распространение так называемые «фиктивные» государственные услуги.

Бессистемность, не выработанная ясная государственная политика по упорядочению системы предоставления государственных услуг, механизмов гражданского контроля качества их оказания, излишняя коммерциализация деятельности государственных органов и стали одними из причин необходимости оптимизации сферы государственных услуг.

Таким образом, основанием для формирования государственной политики по оптимизации сферы услуг и начала реформы послужили накопившиеся проблемы в сфере государственных (муниципальных) услуг.

Проблемы сферы государственных (муниципальных) услуг:

- отсутствие нормативной правовой базы, регламентирующей систему государственных и муниципальных услуг, в том числе отсутствие в законодательстве понятия «государственная и муниципальная услуга»;
- смешивание государственными органами функций по оказанию государственных услуг с другими функциями (к примеру, надзорными, контрольными);
- произвольное порождение «государственных услуг» и отсутствие инвентаризации на предмет обоснованности и полезности их введения для граждан;
- отсутствие стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг и параметров качества, а также контроля;
- отсутствие критериев определения государственной (муниципальной) услуги, порядка определения бесплатности и платности услуги;
- повсеместное низкое качество оказываемых услуг;
- размытость ответственности государственных и муниципальных органов за некачественное предоставление услуг обществу.

Почему за годы строительства государственного суверенитета (с 1991 года) накопилось так много проблем в сфере предоставления услуг обществу? Ведь оптимизация государственных услуг – это неотъемлемая составляющая реформы государственного управления.

Какова была политика государства по реформированию государственного управления и, в частности, государственных услуг?

С 1991 по 2001 годы усилия государства по административной реформе были направлены на изменение административно-командной системы, создание новых государственных институтов, внедрение в сферу государственного управления принципов разделения и разграничения государственной власти на законодательную, исполнительную и судебную ветвь. Кроме этого, осуществлялась децентрализация государственного управления, формировалась система местного самоуправления, сокращалось регулирование государством экономики и повседневной жизни граждан.

С 1999 года в Кыргызстане проводилась активная подготовка Комплексной основы развития Кыргызской Республики на период до 2010 года, которая была принята на представительном Национальном собрании, состоявшемся 29 мая 2001 года. Этот документ стал ориентиром для продолжения реформ в стране, в том числе государственного управления.

В этом стратегическом документе была сформулирована приоритетная цель административной реформы - «проводить целенаправленную политику децентрализации и реорганизации исполнительной власти». Предполагалось, что в «ходе реформы государственного управления будет усовершенствована система государственных органов Кыргызской Республики, создана профессиональная, эффективная, подотчетная государственная служба».

В рамках политики децентрализации рассматривалась и сфера по предоставлению услуг обществу:

Комплексные основы развития КР до 2010 г.

4.1. «Обязанности по оказанию услуг должны быть переданы на уровень управления, расположенный ближе к гражданам, которых он обслуживает и который в большей мере способен обеспечить предоставление необходимых услуг.

Функции оказания услуг центральными органами государственного управления будут передаваться на более низкий уровень, либо в частный сектор.

Функции государственного регулирования деятельности частного сектора будут финансироваться за счет бюджетных ресурсов, а не специальных средств, полученных за счет оказания платных услуг.

Функции координации, надзора и мониторинга будут отделены от функций обеспечения услуг, с целью исключения конфликтов интересов и основы для коррупции».

В итоге стратегия была такова, чтобы перенести всю нагрузку и ответственность на местный уровень.

В рамках реализации приоритетов Комплексных основ развития КР, с 2002-2003 годов начинается разработка Стратегии рефор-

мирования системы государственного управления Кыргызской Республики, в последующем утвержденной Указом Президента КР от 5 июня 2004 года №193.

Целью реформирования системы государственного управления устанавливалось «повышение эффективности реализации функций государства по обеспечению услуг и социальных гарантий, предусмотренных Конституцией Кыргызской Республики». Для этого планировалось «разработать четкие единые механизмы: децентрализации функций и их передачи на иной уровень государственного управления, делегирования функций гражданскому обществу, приватизации частным сектором, а также урегулирования системы оплаты за определенные государственные функции (услуги)».

В результате должна была быть сформирована новая система государственного управления, ориентированная на:

- выработку и эффективную реализацию целей и приоритетов государственной политики и предоставление качественных услуг потребителям;
- предоставлять благоприятные условия для децентрализации ответственности по предоставлению услуг региональным и местным органам управления с установлением четких правил по подотчетности.

Как видно, стратегической целью реформирования государственного управления была определена задача по улучшению качества предоставления государственных услуг.

Однако на практике внимание было уделено проведению «функционального анализа в центральных органах управления, территориальных и подведомственных структурах управления, работе по совершенствованию структуры органов государственного управления, определению оптимальной штатной численности работников, выявлению и упразднению дублирующих и устаревших структур управления и функций» (постановление Правительства КР от 29 июля 2004 года №566).

Следующим стратегическим документом, где задавались отдельные параметры работы в сфере государственных услуг, был

Указ Президента КР от 4 июля 2007 года УП №333 «О концептуальных подходах к реорганизации системы административно-территориального устройства в Кыргызской Республике». Указом предполагалось провести административно-территориальную реформу в несколько этапов. На первом этапе 2007-2008 годов предполагалось провести административную реформу на областном уровне, заключающуюся «в сокращении количества областных структур государственных органов путем перераспределения задач и функций, разграничения государственных и муниципальных услуг, отделения функций политики от функций хозяйствования».

При этом пунктом 3 Указа устанавливалось, что, в рамках проведения первого этапа, одной из функций в деятельности глав государственных администраций - губернаторов областей, должен был быть контроль за соблюдением стандартов оказания государственных и муниципальных услуг гражданам.

Между тем, фокус работы государственной машины и на этот раз был сосредоточен на функциональном анализе, оптимизации структуры и штатной численности государственных органов.

«Особое внимание было уделено совершенствованию структуры органов государственного управления на областном и территориальном уровнях, определению оптимальной штатной численности работников, выявлению и упразднению дублируемых и устаревших структур управления и функций, не отвечающих условиям рыночной экономики».

Источник: постановление Правительства КР «О ходе выполнения Указа Президента Кыргызской Республики «О концептуальных подходах к реорганизации системы административно-территориального устройства в Кыргызской Республике» от 4 июля 2007 года и мерах по углублению административной реформы» от 16 октября 2007 года №468.

Итоги функционального анализа легли в основу постановления Правительства КР «О результатах очередного этапа функционального анализа в органах государственного управления и мерах по дальнейшему продвижению административной реформы в Кыргызской Республике» от 23 сентября 2008 года №522.

Таким образом, долгие годы (1991-2010 гг.) государственная политика в отношении реформирования сферы государственных услуг была по существу декларационной и фрагментарной, без практических шагов по коренному изменению этой сложной сферы, но действительно необходимой, в частности, каждому гражданину и, в целом, обществу.

Реальные же шаги по реформированию системы предоставления государственных и муниципальных услуг обществу начались только после 2010 года.

Заявленный после 2010 года приоритет реформирования системы предоставления государственных услуг как составной части проведения административной реформы в Кыргызской Республике и, как следствие, повышение качества государственного управления, не случался.

«Качество и доступность получения государственной услуги является основным критерием оценки гражданами качества государственного управления и власти в стране».

Интервью Шадыебекова К.Б., газета «Заман Кыргызстан» от 15 августа 2014 г.

Практически пришло понимание, что неэффективная система предоставления государственных услуг тормозит экономическое и социальное развитие страны, к тому же является благодатной почвой для коррупции и нарастания общественного раздражения.

Реформа системы предоставления государственных услуг является социально ориентированной, одна из ее основных задач - повышение доступности и качества государственных и муниципальных услуг.

В настоящее время, достижение названной задачи закреплено в нескольких стратегических документах:

- Концепция административно-территориальной реформы в Кыргызской Республике (утверждена постановлением Правительства Кыргызской Республики от 23 марта 2012 года №198);

- Национальная стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период с 2013 по 2017 годы (утверждена Указом Президента Кыргызской Республики от 21 января 2013 года №11);
- Указ Президента Кыргызской Республики «О мерах по устранению причин политической и системной коррупции в органах власти» от 12 ноября 2013 г. №215.

Первоначальная политика государства направлена на инвентаризацию, систематизацию и стандартизацию государственных услуг с целью упорядочивания данной сферы, формирования правовой базы, регламентирующей область услуг, вовлечения гражданского общества в процесс мониторинга качества предоставления услуг гражданам.

Реформа системы предоставления государственных услуг разделена на три этапа.

На **первом этапе** в министерствах и ведомствах в 2011 – 2012 годах была проведена первичная инвентаризация и сортировка услуг на основе списка имеющихся. Целью данного этапа было формирование начальной нормативной правовой базы системы предоставления государственных услуг, упорядочение процессов появления услуг, установление критериев определения государственных услуг, их платности и бесплатности, создание единого реестра услуг.

Началом масштабной работы в сфере государственных услуг стало постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 г. №129. Постановлением были установлены понятийные определения государственной услуги, их стандартов, процедуры формирования Единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг, сформулированы критерии определения государственных услуг, их платности и т.д.

С целью проведения системной работы по оптимизации государственных услуг, учета мнений общественности, Правительством Кыргызской Республики была создана Межведомственная

комиссия, включающая представителей всех заинтересованных сторон государственного и негосударственного секторов.

В течение 2011-2012 годов была проведена инвентаризация деятельности государственных органов на предмет соответствия оказываемых ими услуг утвержденным понятиям и критериям государственной услуги.

В результате, из многообразия более 20 тысяч действий, выполняемых государственными органами и преподносимых как государственная услуга, было вычленено и систематизировано – 385 услуг, из них: бесплатных услуг – 162, платных услуг – 223. Они были включены в Единый реестр государственных услуг, вступивший в силу с 1 июля 2012 г. Реестр является живым документом, открытым для изменений, и сейчас, на постоянной основе, ведется работа, как по включению, так и по исключению из него услуг.

Одной из ключевых задач первого этапа являлась разработка проекта Закона КР «О государственных и муниципальных услугах», который уже на законодательной основе установил бы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, регулировал бы правоотношения в данной сфере между исполнителями и потребителями государственных и муниципальных услуг, стандартов их предоставления. Проект закона был разработан, одобрен постановлением Правительства от 12 апреля 2012 года и направлен в Жогорку Кенеш Кыргызской Республики, который в течение 2012-2014 годов рассматривался парламентом. В итоге 25 июня 2014 года закон был принят парламентом и направлен на подпись Президенту Кыргызской Республики, который 17 июля 2014 года подписал его.

В настоящее время идет реализация **второго этапа** (2013 – 2015 годы) – разработка стандартов и административных регламентов государственных услуг, а также оптимизация системы предоставления муниципальных услуг.

В рамках этого этапа реформы, в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оказываемых гражданам и юридическим лицам, постановлением Правительства Кыргызской Республики «О Типовом стандарте государ-

ственных и муниципальных услуг» от 3 сентября 2012 года № 603 утвержден Типовой стандарт государственных и муниципальных услуг и Инструкция по их разработке.

Стандарт представляет собой систематизированный набор требований, предъявляемых к государственной услуге, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики и определяющий процедуру взаимодействия исполнителя услуги с потребителем услуги.

В настоящее время государственными органами, ответственными за стандартизацию государственных услуг, завершена работа по разработке проектов стандартов государственных услуг для последующего их внесения на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации системы государственных и муниципальных услуг.

На октябрь 2014 года Правительство Кыргызской Республики утвердило 27 стандартов государственных услуг. При этом Межведомственной комиссией рассмотрены более 150 проектов стандартов государственных услуг и рекомендованы к утверждению Правительством страны.

В сфере реформирования муниципальных услуг выработаны организационно-методологические и содержательные подходы по оптимизации услуг, оказываемые органами местного самоуправления.

Концептуальным отличием преобразований в муниципальной сфере от реформы системы предоставления государственных услуг стало установление принципа деления муниципальных услуг на два вида:

1. Базовых муниципальных услуг, утверждаемых Правительством страны и являющихся едиными для всех муниципалитетов.
2. Дополнительных муниципальных услуг, которые определяются самими органами местного самоуправления и привязаны к ресурсным возможностям территории.

Перевод ряда государственных и муниципальных услуг в электронный формат посредством информационно-коммуникационных технологий – **третий этап реформы** (после 2015 года) по оптимизации системы предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Возможность получать государственные (муниципальные) услуги в электронном формате позволит не только сэкономить время граждан – получателей услуг, но и повысит качество их предоставления, снизит коррупционные риски и расходы государственных и муниципальных органов на выполнение своих функций.

3.2. Формирование нормативно-правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг

Одной из проблем неупорядоченности сферы государственных услуг, как показал анализ, стало отсутствие соответствующей нормативной правовой базы, которая бы регламентировала понятийную и содержательную часть системы предоставления государственных услуг обществу.

Именно на создании такой правовой основы было сосредоточено первоначально внимание в реформировании системы услуг.

Предоставление качественных государственных услуг является фундаментальной задачей государства, исходящей из гарантий государства, установленных Конституцией Кыргызской Республики, по обеспечению конституционных прав гражданина и человека на получение услуг.

Конституция республики, будучи основным нормативным правовым актом страны, является ключевым базисом для формирования и развития правовой базы сферы предоставления услуг обществу.

Вместе с этим, правовое регулирование отношений в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, отраженное в ряде законов Кыргызской Республики и других нормативных правовых актах, носило фрагментарный и неполный характер, что не позволяло предоставлять качественные услуги и вело к негативным фактам в этой сфере.

Первоочередным шагом начала реальной работы по оптимизации системы предоставления государственных услуг стало принятие Правительством Кыргызской Республики постановления «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129.

Отдельные положения Конституции Кыргызской Республики:

- Кыргызская Республика (Кыргызстан) является суверенным, демократическим, правовым, унитарным, социальным государством. Статья 1, пункт 1.
- Государственная власть в Кыргызской Республике основывается на принципе открытости и ответственности государственных органов, органов местного самоуправления перед народом и осуществления ими своих полномочий в интересах народа. Статья 3, подпункт 3.
- Государство и его органы служат всему обществу, а не отдельной его части. Статья 5, пункт 1.
- Каждому гарантируется доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц. Статья 33, пункт 4.

Впервые в указанном нормативном акте было зафиксировано понятие «государственная услуга» как результат деятельности уполномоченных государственных органов исполнительной власти и бюджетных учреждений Кыргызской Республики по исполнению запроса физических и юридических лиц, направленного на реализацию прав, удовлетворение законных интересов либо исполнение обязанностей, возложенных нормативными правовыми актами на физических и юридических лиц.

В постановлении было дано определение Единого реестра государственных услуг и установлены первичные этапы его формирования, критерии государственной услуги, подходы к определению платности и бесплатности услуг. В том числе порядок проведения инвентаризации деятельности государственных органов по предоставлению государственных услуг.

Данным постановлением было утверждено также «Положение о порядке формирования единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями Кыргызской Республики».

Определение понятия Единый реестр государственных услуг

Единый систематизированный реестр (перечень) государственных услуг – единый перечень государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями на бесплатной или платной основе, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики в соответствии с компетенцией, установленной законодательством Кыргызской Республики.

Источник: Положение о порядке формирования единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями Кыргызской Республики.

Положением также определена методика формирования перечня государственных услуг, которая направлена на оптимизацию количества платных услуг, выявление результатов деятельности госорганов, не являющихся услугами, а также услуг, которые могут быть переданы для исполнения частному сектору по принципу аутсорсинга.

В соответствии с нормами постановления и был сформирован действующий Единый реестр государственных услуг.

Постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 10 февраля 2012 года №85 стало следующим нормативно-правовым шагом по упорядочиванию системы предоставления государственных услуг в республике.

Данный акт запретил государственным органам исполнительной власти оказывать на платной основе услуги, не включенные в Единый реестр.

Правительство Кыргызской Республики установило, что ведение Единого реестра государственных услуг является функцией Министерства экономики Кыргызской Республики.

«2. Органам исполнительной власти и их структурным подразделениям:

- не допускать оказания платных государственных услуг, не включенных в Реестр государственных услуг.

3. Руководители органов исполнительной власти и их структурных подразделений несут персональную ответственность в случаях оказания государственных платных услуг, не вошедших в Реестр государственных услуг.

4. Внесение изменений и дополнений в Реестр государственных услуг, а также перевод услуг из категории бесплатных в платные подлежит в обязательном порядке рассмотрению Межведомственной комиссией по формированию единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг, образованной распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 31 мая 2011 года №191-р.».

Источник: Постановление Правительства КР «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 10 февраля 2012 года №85

Параллельно шла работа над проектом Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», принятие которого было важным для придания законодательной основы реформам в сфере услуг.

Разработанный проект закона был одобрен постановлением Правительства Кыргызской Республики «О проекте Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» от 30 апреля 2012 года №264 и направлен на рассмотрение в Жогорку Кенеш Кыргызской Республики.

После систематизации государственных услуг и утверждения Единого реестра актуальной стала задача стандартизации государственных услуг.

Начальным шагом к разработке стандартов послужило Постановление Правительства Кыргызской Республики от 3 сентября 2012 года №603, которым был утвержден Типовой стандарт государственных услуг и Инструкция по разработке стандарта государственных услуг.

Согласно пункта 2 Инструкции по разработке стандарта государственных услуг, утвержденной постановлением Правительства КР «О Типовом стандарте государственных услуг» от 3 сентября 2012 года №603, стандарт государственной услуги предназначен для потребителей государственных услуг (физических и юридических лиц).

Для этого стандарт устанавливает все необходимые для потребителя условия получения услуги. В их числе:

- исчерпывающий перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги;
- параметры качества услуги;
- способ получения услуги;
- способы информирования потребителей о получении услуги;
- сроки предоставления услуги;
- стоимость платной услуги;
- порядок обжалования в случаях нарушения стандарта услуги и исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Следующим правовым актом, важным для формирования правовых основ сферы услуг, стало постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 3 июня 2014 года. Данным актом Правительство начало утверждать рекомендованные Межведомственной комиссией проекты стандартов государственных услуг.

Регламентация и оптимизация внутриведомственных и межведомственных процессов, связанных с предоставлением государственных услуг населению и юридическим лицам, является одним из этапов оптимизации системы предоставления государственных услуг.

Из постановления Правительства Кыргызской Республики об утверждении стандартов государственных услуг

«2. Государственным органам исполнительной власти Кыргызской Республики:

- руководствоваться и соблюдать стандарты государственных услуг, утвержденные пунктом 1 настоящего постановления;
- размещать стандарты государственных услуг на веб-сайтах и информационных стендах.

3. Установить, что контроль за соблюдением стандартов государственных услуг осуществляется уполномоченными государственными органами, на которых возлагается ответственность за стандартизацию ведомственных государственных услуг...».

Источник: Постановление Правительства КР «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 3 июня 2014 года №303.

В связи с этим, с целью упорядочения и оптимизации административно-управленческих и иных действий, совершаемых в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг, был разработан и утвержден распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 22 июля 2014 года №287-р Типовой административный регламент государственной услуги.

Внедрение административных регламентов государственной (муниципальной) услуги позволит упорядочить данные действия, устранить избыточные процедуры (действия), определить требования и обеспечить регулирование межведомственного и внутриведомственного взаимодействия в процессе предоставления государственных услуг, конкретизировать основания для принятия решений в процессе предоставления государственных услуг, повысить открытость принятия и реализации решений. Это также повысит персональную ответственность сотрудников и должностных лиц государственных органов, задействованных в процессе предоставления государственных услуг.

Из постановления Правительства Кыргызской Республики об утверждении Типового административного регламента государственной услуги

2. Государственным органам, предоставляющим государственные услуги:

- при разработке административных регламентов государственных услуг рассмотреть вопрос об оптимизации и устранении избыточных процедур (действий), совершаемых в процессе предоставления государственных услуг;
- обеспечить внедрение административных регламентов государственных услуг по мере их утверждения Правительством Кыргызской Республики;
- обеспечить информирование и доступ потребителей государственных услуг к содержанию административных регламентов государственных услуг, в том числе посредством размещения на веб-сайте.

Источник: Распоряжение Правительства КР от 22 июля 2014 года №287-р.

В целом, регламентация действий исполнителей государственных (муниципальных) услуг будет способствовать сокращению сроков их предоставления, повышению качества и эффективности использования бюджетных средств, выделяемых на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

Одним из важных для проведения целостной работы в сфере реформирования системы государственных и муниципальных услуг стало постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления муниципальных услуг» от 3 июня 2014 года №302, которым был утвержден алгоритм действий по реформированию муниципальной сферы предоставления услуг.

Особенностью реформирования системы муниципальных услуг было проведение классификации муниципальных услуг на базовые и дополнительные. Где базовые муниципальные услуги должны были быть сосредоточены в базовом реестре муници-

пальных услуг, утверждаемом Правительством страны, и оказываемые органами местного самоуправления по единому стандарту независимо от места проживания потребителя. А дополнительные – в местных реестрах муниципальных услуг, формируемые и утверждаемые самостоятельно органами местного самоуправления с учетом индивидуальных особенностей территории и имеющихся ресурсов.

В правовом каркасе системы государственных и муниципальных услуг ключевым звеном стал Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах». Он был принят Жогорку Кенешем Кыргызской Республики и подписан Президентом страны 17 июля 2014 года №139.

Закон определил основные понятия в сфере государственных и муниципальных услуг, установил основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, регулирует правоотношения в данной сфере между исполнителями и потребителями государственных и муниципальных услуг, а также определяет основания, критерии и порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг, стандартов и административных регламентов их предоставления.

Определение государственной услуги

Государственная услуга - результат деятельности государственных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запроса физических и юридических лиц и направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений.

Источник: Закон КР «О государственных и муниципальных услугах», Статья 3.

Таким образом, в Кыргызской Республике выстраивается нормативная правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг, которую составляют:

- Конституция Кыргызской Республики;
- Законы Кыргызской Республики;
- Указы Президента Кыргызской Республики;
- Постановления Правительства Кыргызской Республики.

IV. ПРАКТИКА ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

4.1. Методологические подходы к оптимизации государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике

Оптимизация государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике основывается на нескольких методологических подходах.

Первый подход относится к классификации всех видов «услуг», которые, так или иначе, имели место в практике деятельности государственных органов исполнительной власти Кыргызстана.

Классификацию услуг можно представить с помощью большого круга и трех малых пересекающихся кругов внутри большого круга, которые обозначают различные виды услуг.

Рисунок 2. Многообразие ситуаций с предоставлением услуг



Большой круг показывает потенциальные услуги, внутри которого могут находиться все другие услуги.

Три малых и пересекающихся круга обозначают:

1. Выраженные в потребностях (необходимые) услуги.
2. Законные (обязательные для исполнителей) услуги.
3. Реализуемые (реально поставляемые) услуги.

В верхнем круге (1. Услуги, необходимые получателю) можно выделить три следующих класса услуг:

- а) необходимые для получателей и реализуемые услуги;
- б) законно необходимые, но не реализуемые услуги;
- в) необходимые, но не предоставляемые.

В левом круге (2. Услуги, закрепленные в НПА) также можно выделить три класса услуг:

- а) законно необходимые, но нереализуемые услуги;
- б) избыточные услуги по закону;
- в) ненужные (излишние) услуги по закону.

Нижний круг (3. Фактические услуги поставщиков) также состоит из трех классов услуг:

- а) необходимые для получателей и реализуемые услуги;
- б) законные, но ненужные потребителям;
- в) не законные и ненужные потребителям.

Таким образом, существуют услуги, которые:

- а) потребителям необходимы, но нет исполнителей услуг;
- б) обязательны по закону, но также отсутствуют исполнители услуг;
- в) предлагаются, но у потребителей услуг в них нет потребности (такие услуги являются навязанными).

Совершенно ясно, что навязанные платные услуги, особенно если они оказываются с использованием государственных ресурсов, должны быть отменены. Причиной их существования часто является рентаориентированное поведение субъектов, предоставляющих такие услуги. Естественно, общество заинтересовано в том, чтобы исключить все избыточные обязательные услуги, путем их перевода в класс необязательных либо полным их исключением.

Второй методический подход к оптимизации государственных и муниципальных услуг состоял в выборе критериев, по которым принималось решение об отнесении к категории «Услуг».

Критерии вырабатывались, исходя из следующих принципов:

1. Во главу угла ставится человек и его интересы в получении услуг.
2. Снижение влияния рентоориентированности исполнителей услуг.
3. Ориентация на сближение необходимых, законных и реализуемых (реальных) услуг.

В результате многочисленных консультаций в обществе и экспертной среде были выработаны следующие семь критериев:

- 1) Наличие запроса от физических и юридических лиц на получение соответствующей государственной и муниципальной услуги.
- 2) Наличие установленной законодательством Кыргызской Республики компетенции государственного органа или органа местного самоуправления предоставлять данную услугу и обязательств, вытекающих из Конституции Кыргызской Республики и нормативных правовых актов Кыргызской Республики.
- 3) Предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги только данным государственным органом или органом местного самоуправления.
- 4) Целостность государственной или муниципальной услуги, непосредственно связанной с данным государственным органом или органом местного самоуправления;
- 5) Возможность стандартизации государственной или муниципальной услуги.
- 6) Предоставление государственной или муниципальной услуги, имеющей коммерческий характер и направленной на пополнение специальных средств государственного органа или органа местного самоуправления, изучение возможности передачи ее на аутсорсинг (исполнение такой функции передается в негосударственный сектор). В случае установ-

ления возможности передачи услуги на аутсорсинг в полном объеме, она исключается из перечня.

- 7) Конечный результат (вид или тип результата), получаемый потребителем государственной или муниципальной услуги.

Третий методический подход к оптимизации государственных и муниципальных услуг состоял в выработке критериев для определения платности услуг для потребителей.

Критерии вырабатывались, исходя из следующих принципов:

1. Услуги, реализующие конституционные права граждан, должны быть бесплатными;
2. Услуги, обеспечивающие содействие гражданам и организациям в реализации их законных обязанностей, должны быть бесплатными;
3. Услуги, реализующие законные интересы граждан и организаций, могут оказываться на платной основе.
4. Стоимость государственной услуги не может превышать нормативных затрат на ее производство и предоставление.

В результате многочисленных консультаций, проведенных в обществе и экспертной среде, были выработаны следующие пять критериев для определения платности услуг для потребителей:

- 1) получение государственной услуги предоставляет ее потребителю право заниматься в последующем коммерческой деятельностью;
- 2) получение государственной услуги предоставляет ее потребителю право на владение (управление) объектами и предметами повышенной опасности для общества (оружием, автомобилем и т.д.);
- 3) государственная услуга предоставляется повторно одному и тому же потребителю при условии, если данная услуга ранее предоставлялась бесплатно (в случае утери, порчи полученных документов, выдачи дубликатов документов и т.п.);
- 4) предоставление государственной услуги осуществляется сверх установленных стандартных требований к государственной услуге (по срочности получения услуги, комфортности, месту и т.д.);

5) предоставление государственной услуги не затрагивает обязательства государства, определенные Конституцией Кыргызской Республики.

Эти методологические подходы были положены в основу подготовки реестров (перечня) государственных и муниципальных услуг.

Четвертый методический подход к оптимизации государственных и муниципальных услуг заключался в разделении процесса предоставления государственных услуг в организации исполнителем услуг на две связанные части: фронт-офис и бэк-офис.

Первая часть, фронт-офис, связана с процессами и действиями взаимодействия потребителей государственных и муниципальных услуг с исполнителем услуги, т.е. имеет отношение к непосредственному оказанию услуги. Это видимая сторона деятельности исполнителя услуги, которая доступна всем потребителям. Практически, фронт-офис включает не только место или зону помещения организации-исполнителя государственной и муниципальной услуги, где потребители услуг подают свои обращения, их регистрируют и получают услугу, но место, где они имеют доступ к описанию порядка и условий получения услуг, результата услуги, формам и образцам документов, различной справочной информации и т.д.

Вторая часть, бэк-офис, имеет отношение к внутренним рабочим процессам в организации-исполнителе услуг. Эта часть процесса предоставления государственной или муниципальной услуги практически недоступна, закрыта для потребителей услуг. Бэк-офис составляют не только подразделения организации-исполнителя услуг, непосредственно участвующие в подготовке услуги (обработки документации, принятии решения и т.д.), но и внешние организации, участвующие в предоставлении услуги, а также совокупность нормативных, методических, инструктивных документов, регламентирующих процесс предоставления услуги.

Эти две стороны процесса предоставления государственных и муниципальных услуг отражаются в разработке стандартов и административных регламентов каждой государственной и муниципальной услуги.

Пятый методический подход к оптимизации государственных и муниципальных услуг состоял в создании открытого и постоянно действующего организационного механизма работы с системой государственных и муниципальных услуг. Он представляет систему различных политических, административных, консультативно-совещательных и экспертных организаций, объединенных согласованными процедурами деятельности.

Наконец, шестой методический подход состоял во включении в процесс оптимизации государственных и муниципальных услуг самих получателей государственных и муниципальных услуг, как ключевых субъектов. Это обеспечивается не только участием представителей неправительственных организаций и бизнеса в работе различных комиссий, но и их участием в публичном обсуждении проектов документов оптимизации государственных и муниципальных услуг, размещением их на веб-сайтах государственных органов, а также освещением этого процесса в средствах массовой информации.

Именно эти подходы позволили добиться существенных успехов в оптимизации системы государственных услуг в Кыргызстане.

Ниже раскрывается порядок работы организационного механизма.

1. Подготовка реестра государственных услуг. Формирование единого систематизированного реестра проходило поэтапно. На рисунке 3 изображена общая схема формирования единого систематизированного реестра государственных услуг.

Первичную инвентаризацию (ревизию) государственных услуг осуществляли ведомственные рабочие комиссии, образованные решениями руководителей государственных органов (учреждения), с обязательным включением в ее состав представителей гражданского и бизнес-сообществ, при этом они должны были составлять не менее половины от общего числа членов комиссии.

Эта работа проводилась в соответствии с постановлением Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129.

Весь процесс проведения первичной инвентаризации государственных услуг и формирование ведомственного перечня государственных услуг можно разделить на 5 шагов:

1-й шаг: проведение предварительного сбора и анализа нормативных правовых и иных документов, регламентирующих деятельность государственного органа.

На основе изучения и анализа перечня документов формируется первичный список государственных услуг в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3. Первичный список государственных услуг

№	Наименование государственной услуги	НПА, включая статью или пункт, на основании которого предоставляется государственная услуга	Конечный результат (продукт), получаемый потребителем государственной услуги	Платность или бесплатность и реквизиты акта, на основании которого в настоящее время взимается плата

2-й шаг: проведение оптимизации предоставления каждой государственной услуги (см. схема 1):

- по процедурам - с целью возможности их упрощения (или укрупнения действий);
- по ведомствам - с целью возможности исключения из процедуры.

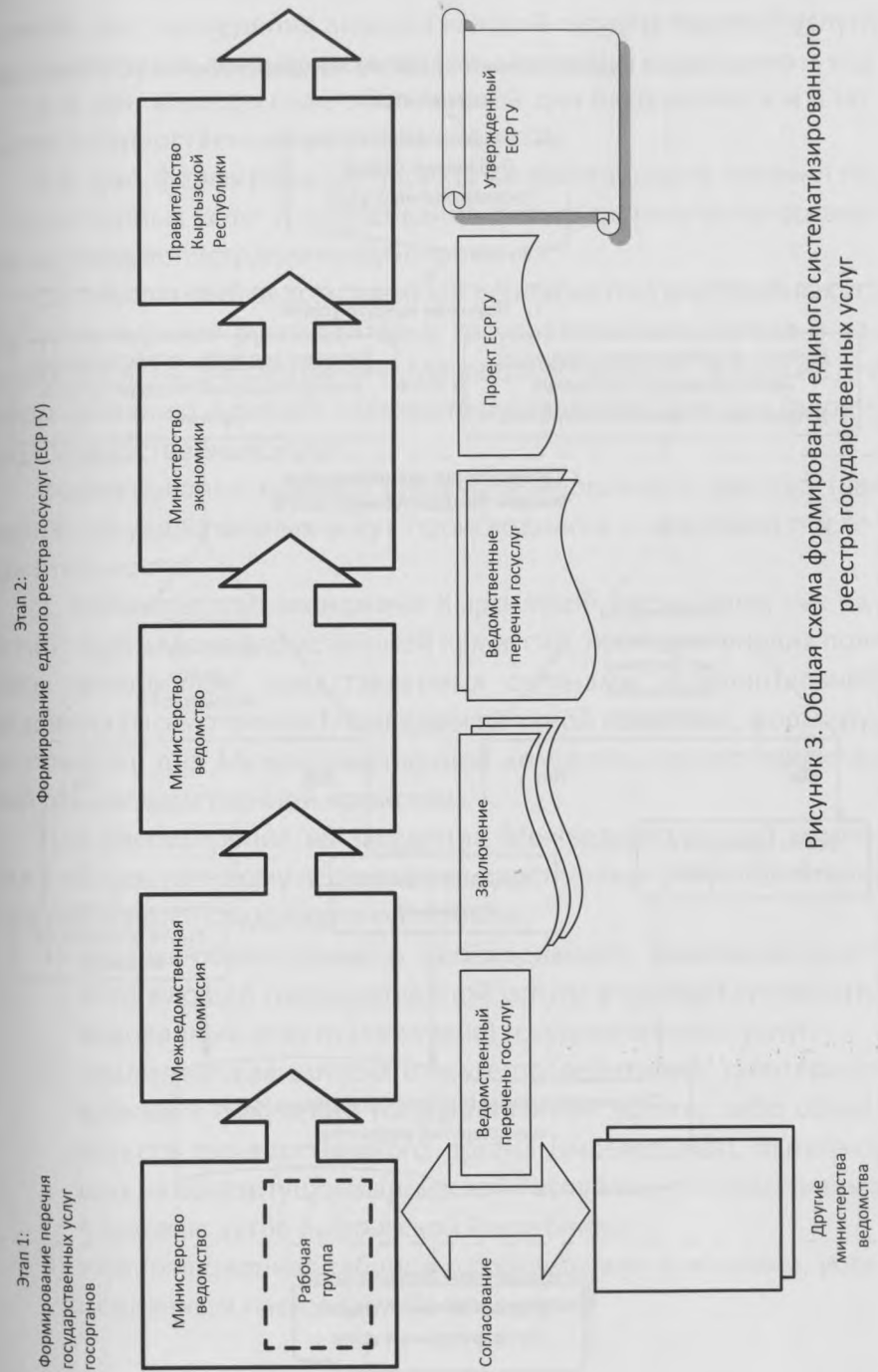
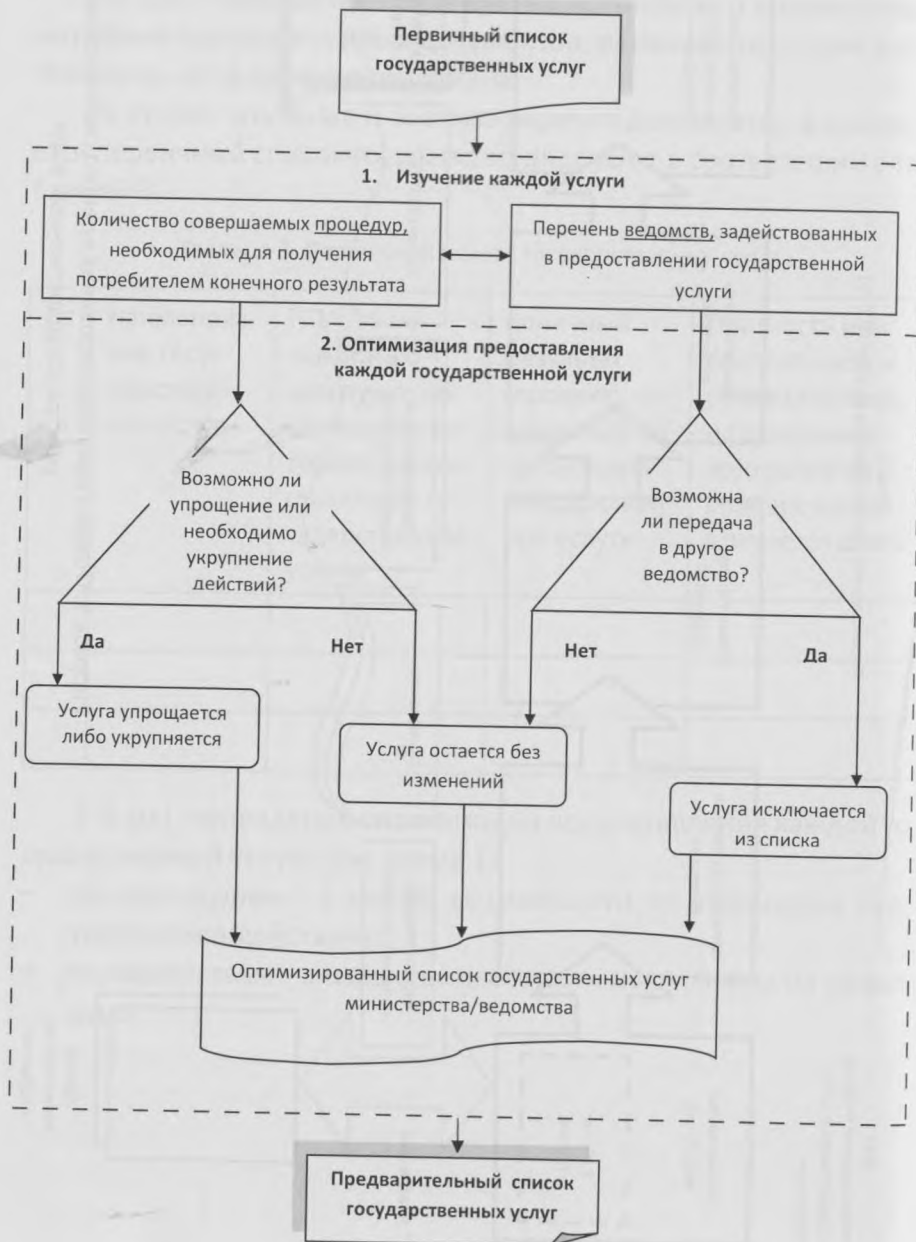


Рисунок 3. Общая схема формирования единого систематизированного реестра государственных услуг

Шаг 2: Оптимизация ведомственного перечня государственных услуг рабочей комиссией



3-й шаг: проведение анализа каждой государственной услуги на соответствие семи критериям (см. схема 2);

4-й шаг: определение обоснований для бесплатности и платности государственных услуг (см. схема 3);

5-й шаг: формирование проекта ведомственного перечня государственных услуг и согласование с государственными органами на предмет устранения дублирования.

Согласованный ведомственный перечень государственных услуг утверждается руководителем государственного органа и направляется на рассмотрение Межведомственной комиссии по формированию единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг.

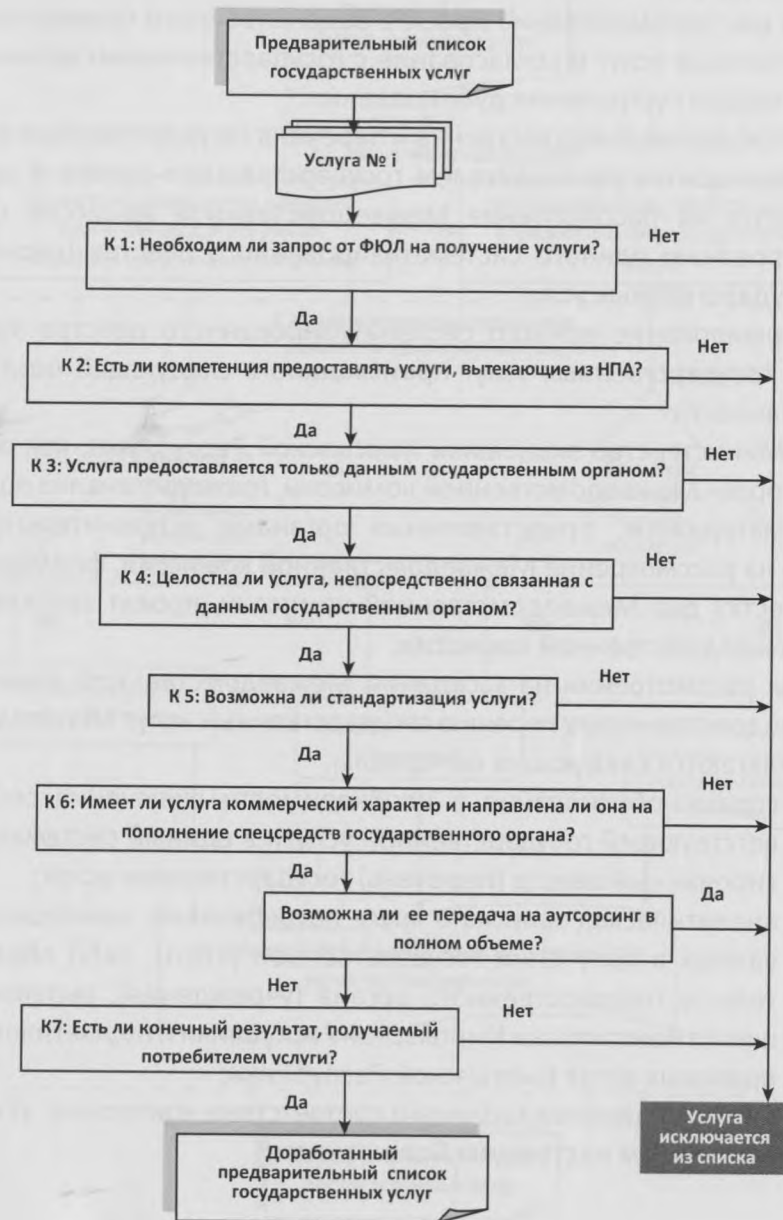
Формирование единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг происходило в следующей последовательности:

1. Министерство экономики Кыргызской Республики, как рабочий орган Межведомственной комиссии, проводит анализ полноты материалов, представленных органами исполнительной власти на рассмотрение Межведомственной комиссии, формирует повестку дня Межведомственной комиссии, проект заключения Межведомственной комиссии.

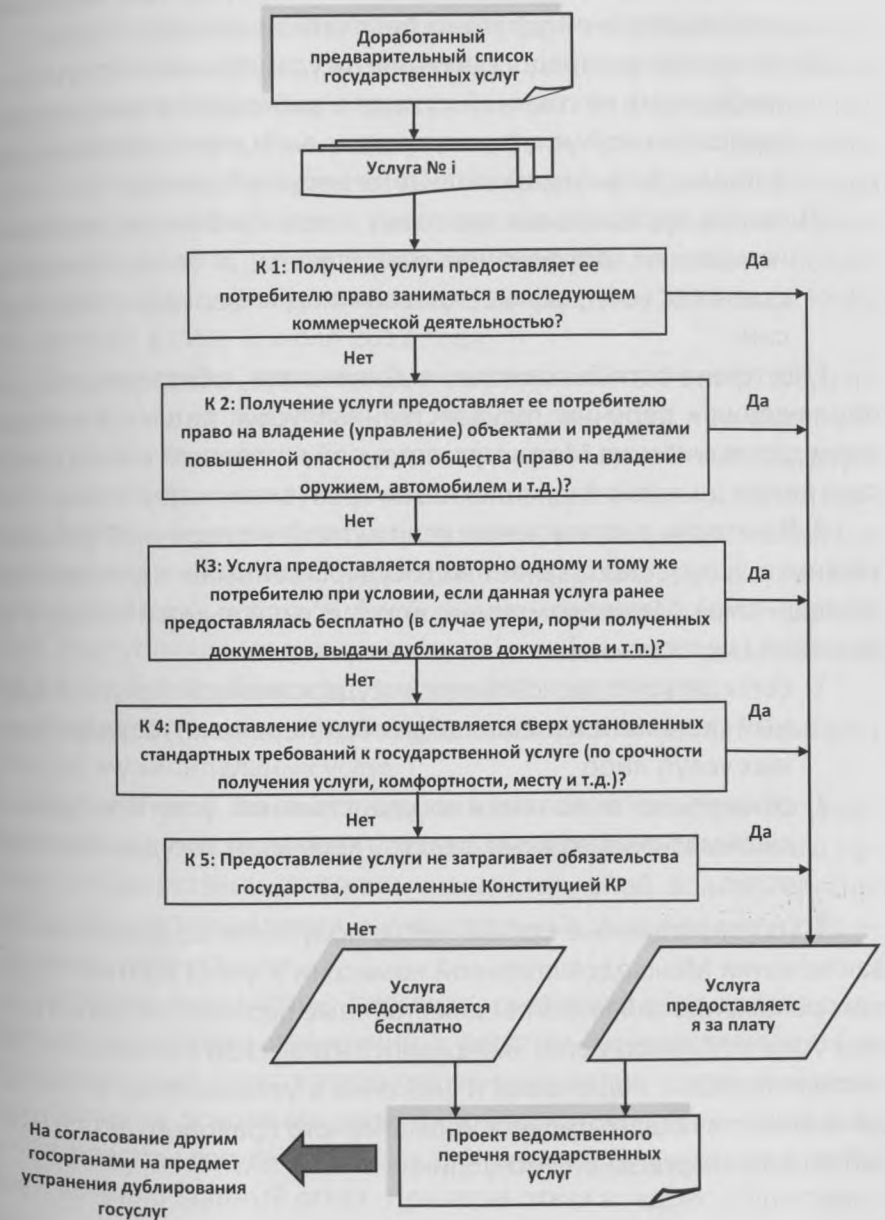
Для рассмотрения на заседании Межведомственной комиссии к ведомственному перечню государственных услуг обязательно прилагаются следующие материалы:

- 1) справка-обоснование о необходимости включения соответствующей государственной услуги в единый систематизированный реестр (перечень) государственных услуг;
- 2) аналитическая записка о круге потребителей, заинтересованных в получении государственной услуги, либо обязательств государственного органа (учреждения), вытекающих из Конституции Кыргызской Республики и нормативных правовых актов Кыргызской Республики;
- 3) информационная таблица о соответствии критериям, установленным настоящим Положением;

Шаг 3: Анализ предварительного списка государственных услуг на соответствие установленным семи критериям



Шаг 4: Разделение государственных услуг по платности/бесплатности



- 4) информация о прохождении согласования с другими государственными органами на предмет устранения дублирования;
- 5) общие бюджетные расходы, необходимые для оказания государственной услуги на бесплатной основе;
- 6) обоснование предоставления государственной услуги потребителям на платной основе с расчетами стоимости государственной услуги, согласованными с уполномоченным органом по антимонопольному регулированию;
- 7) список нормативных правовых актов, требующих внесения изменений, дополнений или отмены, и список государственных услуг, рекомендованных для передачи в аутсорсинг.

Отсутствие хотя бы одного из документов, обязательных для приложения к перечню государственных услуг, является основанием для вынесения Межведомственной комиссией отказа в рассмотрении до полной комплектации требуемых материалов.

2. По итогам рассмотрения ведомственных перечней государственных услуг, представленных государственными органами (учреждениями), Межведомственной комиссией выносятся одно из решений (заключение):

- 1) согласиться с включением государственной услуги в Единый систематизированный реестр (перечень) государственных услуг, либо
- 2) отказать во включении государственной услуги в Единый систематизированный реестр (перечень) государственных услуг.

3. Государственные органы после получения положительного заключения Межведомственной комиссии и учета соответствующих рекомендаций вносят ведомственные перечни государственных услуг в Министерство экономики Кыргызской Республики для систематизации, подготовки и внесения в установленном порядке соответствующего проекта нормативного правового акта в Правительство Кыргызской Республики.

4. Министерство экономики Кыргызской Республики обобщает все ведомственные перечни в проект единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг и вносит на рассмотрение Правительства Кыргызской Республики.

Сформированный таким образом Единый реестр (перечень) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями, был утвержден постановлением Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 10 февраля 2012 года №85. Он вступил в силу 1 июля 2012 года.

При внесении изменений и дополнений в Реестр государственных услуг применяется тот же порядок, что и при формировании Единого реестра государственных услуг. Эти процедуры были зафиксированы в Положении о порядке формирования Единого реестра (перечня) государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями Кыргызской Республики, утвержденного постановления Правительства Кыргызской Республики от 31 марта 2011 года № 129.

По аналогичной методике формировался и проект Базового реестра муниципальных услуг.

Инициативой по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг обладают уполномоченные органы, государственные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и общественные организации.

При этом инициаторы внесения изменений обращаются с запросом о внесении изменений в реестры государственных или муниципальных услуг в уполномоченный орган, а уполномоченный орган на основании запроса иницирует внесение изменений в реестры государственных или муниципальных услуг, либо дает мотивированный отказ. При этом отказ в адрес обществен-

ных организаций может быть обжалован в порядке, определенном законодательством Кыргызской Республики.

**Пример инициативы о внесении изменений
в Единый реестр (перечень государственных услуг)**

Министерство экономики
Кыргызской Республики

Настоящим, во исполнение пункта 12 Положения о порядке формирования Единого систематизированного реестра государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями Кыргызской Республики, утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики от 31 марта 2011 года №129, направляем Вам разработанный Министерством юстиции проект постановления Правительства Кыргызской Республики «Об внесении дополнений в постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 10 февраля 2012 года №85» для внесения на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации государственных и муниципальных услуг.

Приложения:

1. Справка-обоснование.
2. Сравнительная таблица.
3. Аналитическая записка о круге потребителей услуги.
4. Лист согласования с другими государственными органами на предмет устранения дублирования.
5. Общие бюджетные расходы, необходимые для оказания государственной услуги на бесплатной основе.
6. Список нормативных правовых актов, требующих внесения изменений, дополнений или отмены.

Заместитель министра юстиции

2. Стандарты государственных и муниципальных услуг.
Стандарт государственной и муниципальной услуги представляет систематизированный набор требований, утверждаемых Правительством Кыргызской Республики, предъявляемых к государственной или муниципальной услуге и определяющих процедуры взаимодействия исполнителей государственной или муниципальной услуги с потребителями услуг.

Учитывая, что это главный документ фронт-офиса для исполнителя услуги, стандарт государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке должен содержать информацию, которая необходима потребителям.

После ряда экспертных обсуждений проекта стандарта, был выработан перечень сведений, которые должны содержать стандарты государственных и муниципальных услуг. Они были разделены на четыре раздела.

В первом разделе указываются следующие паспортные данные услуги:

1. Наименование услуги.
2. Полное наименование органа, оказывающего услугу.
3. Получатели услуг.
4. Правовые основания получения услуги.
5. Конечный результат предоставляемой услуги.
6. Условия предоставления услуги.
7. Срок предоставления услуги.

Во втором разделе описываются:

1. Информирование об услугах.
2. Способы распространения информации об услуге.

Третий раздел регламентирует обслуживание и оказание услуги:

1. Общение с посетителями.
2. Способы обеспечения конфиденциальности.
3. Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги.
4. Стоимость платной услуги.
5. Параметры качества услуги.

6. Предоставление услуг в электронном формате.

Четвертый раздел регулирует следующие вопросы:

1. Отказ в предоставлении государственной услуги.
2. Порядок обжалования.

Эта структура проекта стандарта была положена в основу Типового стандарта государственной и муниципальной услуги, одобрена Межведомственной комиссией по оптимизации государственных и муниципальных услуг и утверждена постановлением Правительства Кыргызской Республики от 3 сентября 2012 года № 603²⁹.

Одновременно была утверждена и Инструкция по разработке стандарта государственных и муниципальных услуг, которой руководствовались ведомственные комиссии при подготовке проектов стандартов ведомственных услуг, включенных в Единый реестр государственных услуг.

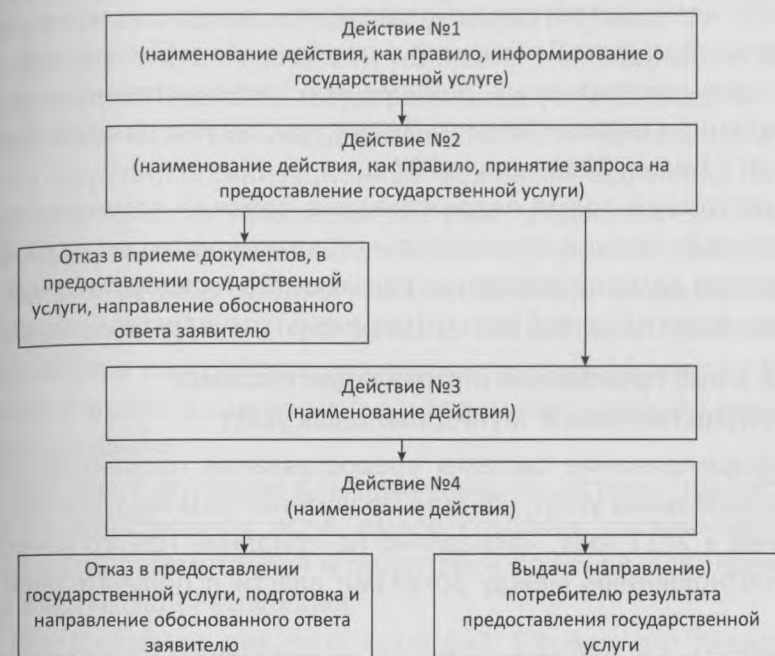
3. Административные регламенты государственных и муниципальных услуг. Административный регламент представляет собой документ организации, оказывающей услугу, утвержденный в установленном порядке. Он содержит описание действий по производству и предоставлению услуги, обеспечивающих исполнение стандарта государственной услуги.

Как основной документ бэк-офиса, имеет задачу не только описания существующих процессов по оказанию услуги, но и выявление и закрепление возможностей оптимизации её предоставления в интересах потребителя услуги, в том числе сокращение затрат времени на предоставление услуги, а также материальных, финансовых и человеческих ресурсов.

Экспертами была предложена последовательность действий по разработке административных регламентов предоставления государственных услуг, которая приведена схематично на рисунке ниже.

²⁹ Позднее в четвертый раздел был добавлен пункт «Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги».

рисунок 4. Блок-схема разработки административных регламентов



Так, при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг государственный орган обязан обеспечить:

- а) устранение избыточных административных процедур;
- б) упрощение действий и административных процедур, включая уменьшение сроков их исполнения;
- в) предоставление информации о действиях и об административных процедурах гражданам и организациям;
- г) возможность установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов по каждому действию или административной процедуре при исполнении государственной функции или предоставлении государственной услуги.

Было предложено, чтобы административный регламент пересматривался одновременно со стандартом данной государственной услуги, но не реже одного раза в три года.

Эти и другие методические подходы были положены в основу Типового административного регламента предоставления государственной услуги и Положения о порядке разработки и утверждения административных регламентов государственных услуг, утвержденных распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 22 июля 2014 года №287-р.

В настоящее время ведомственные рабочие комиссии государственных органов исполнительной власти проводят разработку проектов административных регламентов государственных услуг, вошедших в Единый реестр (перечень) государственных услуг.

4.2. Опыт проведения оптимизации системы государственных и муниципальных услуг

Реформирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг, начатое Правительством Кыргызской Республики в 2011 году, направлено на придание нового качества взаимоотношениям между органами власти и получателями их услуг.

Необходимо отметить, что эти преобразования проводятся поэтапно, они связаны с реформами, проводимыми Правительством Кыргызской Республики в других сферах и оказывают на них позитивное влияние. Это укрепление институциональных основ обеспечения прав и свобод человека и гражданина, наполнение новым содержанием полномочий и функций органов исполнительной власти всех уровней, повышение их кадрового потенциала, укрепление взаимодействия органов власти, гражданского общества и бизнеса, противодействие коррупции и другие.

Для реформ в сфере государственных и муниципальных услуг основополагающее значение имело постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129. Определение понятия «государственная услуга», данное в этом документе, позволило отделить деятельность государственных органов по предоставлению государственных услуг от других функций государственных

органов исполнительной власти - контрольных, надзорных, разрешительных и вспомогательных функций и других.

Кроме этого, этот документ установил необходимость формирования нового реестра государственных услуг, определил этапы оптимизации системы государственных и муниципальных услуг, а также закрепил организационный механизм подготовки и принятия решений по оптимизации системы предоставления государственных услуг, что позволило начать практические работы.

За этот период государственные органы и их служащие, экспертное сообщество и гражданское общество, а также все, кто участвовал в этих работах, получили неоценимый опыт реформирования одного из сложных и одновременно важных сфер общественной жизни.

Ключевое значение для оптимизации системы предоставления государственных услуг имело создание организационного механизма рассмотрения и подготовки решений для Правительства Кыргызской Республики.

Его составили два типа комиссий. Первая, это Межведомственная комиссия по оптимизации государственных и муниципальных услуг, образованная на уровне Правительства Кыргызской Республики как консультативно-совещательный орган. Этот коллегиальный орган исполнительной власти был призван рассматривать конкретные вопросы, разрешение которых лежит в сфере ответственности нескольких ведомств. Поэтому в ее состав вошли представители министерств финансов, юстиции, экономики и других.

Основные задачи Межведомственной комиссии:

- содействие в формировании единого систематизированного перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями Кыргызской Республики;
- выработка рекомендаций по совершенствованию критериев и механизмов систематизации государственных услуг, а также законодательства, регулирующего сферу предоставления государственных услуг.

Второй тип комиссий был образован на уровне государственных органов в виде ведомственных рабочих комиссий, возглавляемых статс-секретарями или руководителями аппаратов государственных органов. Эти комиссии формировались с участием представителей гражданского общества и бизнес-сообщества.

Компетенции ведомственной рабочей комиссии:

- формирование первичного перечня государственных услуг, предоставляемых государственным органом;
- проверка соответствия критериям отнесения к государственным услугам;
- обоснование платности предоставляемой государственной услуги и различных действий, связанных с ее предоставлением;
- подготовка обоснованных предложений для включения в единый систематизированный реестр (перечень) государственных услуг, предоставляемых государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями, либо планируемых к предоставлению физическим и юридическим лицам;
- проведение на постоянной основе мониторинга и анализа качества предоставления государственным органом и бюджетным учреждением государственных услуг.

На Министерство экономики Кыргызской Республики была возложена функция рабочего органа (секретариата) Межведомственной комиссии и связующего звена с ведомственными рабочими комиссиями государственных органов. Министерство провело большой объем работы по анализу полноты материалов, представляемых государственными органами исполнительной власти на рассмотрение Межведомственной комиссии, формировало повестку дня ее работы, проекты ее решений.

Начальные итоги работы Межведомственной комиссии

За период с июля 2011 года по январь 2012 года Межведомственная комиссия провела 12 заседаний, на которых были рассмотрены проекты ведомственных перечней государственных услуг 35 государственных органов и рекомендованы 386 государственных услуги для включения в Единый реестр (перечень) государственных услуг, из них 224 – платные услуги, 162 – бесплатные услуги.

Слаженную работу Межведомственной комиссии обеспечивал также Аппарат Правительства Кыргызской Республики. Реформистская позиция многих членов Межведомственной комиссии и представителей гражданского общества дала возможность Правительству Кыргызской Республики принять ключевые решения и начать изменять ситуацию с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Этим была решена проблема ведомственной разобщенности и координации усилий всех субъектов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Все же главное направление работ составило формирование институционально-правовой базы системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Помимо постановления Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129, ее основу сегодня составляют:

- Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» от 17 июля 2014 года;
- Постановления и распоряжения Правительства Кыргызской Республики:
 - а) Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями от 10 февраля 2012 года №85;
 - б) О Типовом стандарте государственных и муниципальных услуг от 3 сентября 2012 года №603;

в) О Типовом административном регламенте предоставления государственной услуги от 22 июля 2014 года №287-р и другие.

Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» стал базовым нормативно-правовым документом, регулирующим отношения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Он был подготовлен по инициативе Правительства Кыргызской Республики. Его проект разрабатывался в течение 2011 года рабочей группой, в состав которой вошли представители Аппарата Правительства Кыргызской Республики, государственных органов, экспертного сообщества и гражданского общества.

Проект этого Закона обобщил наработанную практику в области оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг, а также зарубежный опыт законодательного регулирования общественных отношений в сфере предоставления государственными и муниципальными органами услуг физическим и юридическим лицам.

В процессе продвижения проекта Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» в Жогорку Кенеш Кыргызской Республики его разработчики приобрели полезный опыт общественного лоббирования законопроектов, работы с соответствующими комитетами Жогорку Кенеша Кыргызской Республики, партийных фракций и сотрудниками Аппарата Жогорку Кенеша Кыргызской Республики.

Разработка центрального документа системы предоставления государственных услуг - Единого реестра (перечня) государственных услуг была начата в 2011 году. Нужно отметить, что эта работа опиралась на постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129, которое утвердило необходимую методическую базу, в том числе:

- порядок проведения ревизии (инвентаризации) и подготовки предварительного перечня государственных услуг;

- порядок формирования реестра государственных услуг;
- критерии отнесения к государственной услуге;
- критерии платности государственной услуги и другие.

Именно они позволили практически осуществить системные работы по оптимизации системы предоставления государственных услуг.

Учитывая новизну и сложность подготовки Единого реестра (перечня) государственных услуг, этот процесс сопровождался соответствующей образовательной поддержкой и экспертным сопровождением. Это позитивно сказалось для своевременного рассмотрения и утверждения Единого реестра государственных услуг.

Так, очень полезным оказался цикл обучающих семинаров, проведенных в мае – июне 2011 года. На этих семинарах члены ведомственных рабочих комиссий были ознакомлены с применением методологии оптимизации государственных услуг государственного органа, получали методические консультации экспертов. Эти обучающие мероприятия прошли около 100 чел.

Большое значение для формирования Единого реестра имели также встречи экспертов с членами ведомственных рабочих комиссий государственных органов, организованные Министерством экономики Кыргызской Республики во второй половине 2011 года. На этих встречах ведомственные перечни государственных услуг подвергались независимой экспертизе.

Привлечение экспертов к данной работе не только повышало качество разработки ведомственных перечней государственных услуг, но и практически было дополнительным экспертным содействием государственным органам и реальным отражением мнения возможных потребителей государственных услуг. По итогам экспертиз, доработанные ведомственные перечни направлялись на согласование другим государственным органам на предмет устранения дублирования и после этого представлялись на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации государственных и муниципальных услуг.

В таблицах 4 и 5, в качестве примеров, приведен анализ государственной услуги на соответствие установленным критериям и определение ее платности или бесплатности.

Таблица 4. Анализ государственной услуги Министерства юстиции Кыргызской Республики «Изготовление и оформление залогового регистрационного свидетельства» на соответствие установленным критериям

Название критерия	Результат анализа
1. Наличие запроса от физических и юридических лиц на получение государственной услуги	Услуга оказывается только после подачи письменного заявления о регистрации
2. Наличие установленной законодательством компетенции госоргана предоставлять данную услугу и обязательств, вытекающих из Конституции и НПА КР	1) п/п «г» пункт 6 раздела 3 Положения о Министерстве юстиции КР, утвержденное постановлением Правительства КР от 15.12.09 г. №764. 2) абз. 2, 3 п. 7 Положения о Центральной залоговой регистрационной конторе при Министерстве юстиции КР (постановление Правительства КР от 07.02.09 г. №82)
3. Предоставление государственной услуги только данным государственным органом	В соответствии с абз. 11 ст. 3 и ст. 21 Закона КР «О залоге» Залоговая регистрационная контора – государственный регистрационный орган, обязанностью которого является регистрация и ведение компьютерной базы данных всех зарегистрированных залогов движимого имущества.
4. Целостность государственной услуги, непосредственно связанной с данным государственным органом	В соответствии с абз. 11 ст. 3 и ст. 21 Закона КР «О залоге» Залоговая регистрационная контора – государственный регистрационный орган, обязанностью которого является регистрация и ведение компьютерной базы данных всех зарегистрированных залогов движимого имущества.

5. Возможность стандартизации услуги	Услуга предоставляется в соответствии с Инструкцией о порядке регистрации движимого имущества залоговыми регистрационными конторами КР.
6. Предоставление услуги, имеющей коммерческий характер и направленной на пополнение спецсредств, изучение возможности передачи ее на аутсорсинг	1) Средства, поступающие от платных регистрационных услуг, направляются на содержание, развитие и материально-техническое обеспечение Министерства (постановление Правительства КР от 27.06.08 г. №343). 2) Передача данной услуги на аутсорсинг преждевременна ввиду того, что централизованное ведение Единого государственного реестра по залогам движимого имущества направлено на защиту интересов залогодержателя и обеспечения возврата кредита.
7. Конечный результат, получаемый потребителем услуги	Залоговое регистрационное свидетельство.

Таблица 5. Определение платности или бесплатности государственной услуги Министерства юстиции Кыргызской Республики «Изготовление и оформление залогового регистрационного свидетельства»

Название критерия	Результат анализа
1. Получение услуги предоставляет ее потребителю право заниматься в последующем коммерческой деятельностью	Да. После регистрации залога залогодателю выдается кредит (как правило, для занятия предпринимательской деятельностью)
2. Получение услуги предоставляет ее потребителю право на владение (управление) объектами и предметами повышенной опасности для общества (право на владение оружием, автомобилем и т.д.)	Нет

3. Услуга предоставляется повторно одному и тому же потребителю при условии, если данная услуга ранее предоставлялась бесплатно (в случае утери, порчи полученных документов, выдачи дубликатов и т.д.)	Нет
4. Предоставление услуги осуществляется сверх установленных стандартных требований к услуге (по срочности получения, комфортности и т.д.)	Нет
5. Предоставление услуги не затрагивает обязательства государства, определенные Конституцией КР по реализации конституционных прав граждан	Нет

В ходе этих работ была выработана также структура Единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг. Она представляла собой таблицу, которая имела следующее содержание:

1. Наименование государственной услуги.
2. Наименование уполномоченного государственного органа, ответственного за стандартизацию услуги.
3. Наименование уполномоченного государственного органа, предоставляющего государственную услугу.
4. Условия предоставления государственной услуги (платно или бесплатно).

Участие в составе большинства рабочих комиссий государственных органов членов общественных наблюдательных советов, представителей гражданского общества, а также независи-

мая экспертиза способствовали формированию Единого реестра государственных услуг не по принципу «предложение», а «спроса», т.е. ориентированности на реальные потребности.

В результате интенсивно проведенной работы в марте 2012 года Правительство Кыргызской Республики утвердило Единый систематизированный реестр в составе 386 государственных услуг. В настоящее время Единый реестр включает 398 государственных услуг (156 – бесплатных, 242 – платных). Все услуги, вошедшие в Единый реестр, структурно объединены в 9 однородных групп.

Структура Единого реестра (перечня) государственных услуг:

1. Образовательные и культурные (122 наименования).
2. Медицинские (24 наименования).
3. Социальные (27 наименований).
4. Регистрация, выдача справок и других документов, а также копий (90 наименований).
5. Исследования, анализ, оценка и экспертиза (40 наименований).
6. Предоставление информации (57 наименований).
7. Печать, копирование, издания (6 наименований).
8. Обеспечение безопасности и хранения (16 наименований).
9. Другие услуги (8 наименований).

В качестве примера в таблице 6 приведен фрагмент Единого реестра (перечня) государственных услуг.

Таблица 6. Фрагмент Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями

№ п/п	Наименование государственной услуги	Уполномоченный госорган, ответственный за стандартизацию госуслуги	Государственные органы и организации, предоставляющие данные услуги	Условие предоставления государственной услуги (платность или бесплатность)
Глава 1. Образовательные и культурные услуги				
	Предоставление дошкольного образования	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Бесплатно
	Предоставление дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Бесплатно
	Предоставление дошкольного образования, воспитания и содержания детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Бесплатно
	Предоставление курсов по дошкольной подготовке детей к обучению в школе (4 мес.)	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Бесплатно

	Предоставление дополнительного образования для детей дошкольного возраста в пределах установленной квоты (госзаказа)	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Бесплатно
	Предоставление дополнительного образования для детей дошкольного возраста вне квоты и/или сверх установленного государственного образовательного стандарта дошкольного образования	Минобразования и науки КР	Минобразования и науки КР	Платно

Таблица 7. Распределение государственных услуг между государственными органами в Едином реестре, на 01.09.2014

Название министерств	Число услуг	Название ведомств	Число услуг
1. Минобразования	93	Госрегистр	42
2. Минздрав	49	Кыргызпатент	12
3. Минкультуры	34	Выс. аттест. ком.	7
4. Мин. иностр. дел	32	ГосСлИспНаказ.	4
5. Минсельхоз	26	ГосагентООСЛХ	4
6. Минсоцразвитие	22	Госгеология	2
7. Минтруд	13	Госагентство связи	2
8. Минюст	12	Госфизкультура	2
9. Минэконом	11	Соцфонд	2

10. Мин. чрезв. ситуаций	8	Нацстатком	2
11. Мин. внутр. дел	6	Гостамслужба	2
12. Минтранс	6	ФондОбзМедСтрах	1
13. Минобороны	2	ГосКомНацБезоп	1
14. Минфин	1		
Итого:	315		83
Всего:	398		

Полные сведения о государственных услугах, включенных в Единый реестр, доступны на веб-сайте Министерства экономики Кыргызской Республики, а об услугах, предоставляемых государственными органами исполнительной власти, размещены также на их веб-сайтах.

В 2012 году Министерство экономики Кыргызской Республики организовало изучение вопросов, связанных со стандартизацией государственных услуг. При проработке этих вопросов рабочей группой был изучен имевшийся зарубежный опыт и разработан проект типового стандарта государственной услуги. Он учитывал специфику принятого на тот момент Единого реестра государственных услуг и другие особенности предоставления государственных услуг. В частности, было предложено, что стандарт должен быть ориентирован на потребителей услуг и содержать доступные сведения, необходимые для получения услуги.

Сведения, включаемые в стандарт государственной услуги, были разделены на следующие четыре группы (раздела):

1. Паспорт государственной услуги.
2. Информирование получателей государственной услуги.
3. Обслуживание и оказание государственной услуги.
4. Отказ в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования.

После ряда экспертных обсуждений, рассмотрения и одобрения Межведомственной комиссии по оптимизации государственных услуг такой документ был утвержден постановлением Пра-

вительства КР «О Типовом стандарте государственных услуг» от 3 сентября 2012 года №603.

Данным постановлением были утверждены Типовой стандарт государственных услуг и Инструкция по его разработке. Форма Типового стандарта государственной услуги приведена в приложении № 3.

При организации работ по стандартизации государственных услуг был использован опыт, приобретенный при подготовке Единого реестра государственных услуг.

Так, практическим работам по подготовке проектов стандартов государственных услуг в государственных органах, ответственных за стандартизацию государственных услуг, предшествовали серия консультационно-методических и организационно-обучающих мероприятий для членов ведомственных рабочих комиссий, которые были проведены в первой половине 2013 года.

Это позволило к концу 2013 года всем государственным органам, оказывающих услуги, подготовить проекты стандартов оказываемых ими услуг.

В таблице 8 приведен пример проекта стандарта государственной услуги, составленного по утвержденной Инструкции.

Таблица 8. Пример проекта стандарта государственной услуги

1. Паспорт государственной услуги	
1. Наименование услуги	Индексирование авторефератов, диссертаций (статей) по УДК (универсально-десятичная классификация). Глава 9, пункт 6 Единого реестра государственных услуг.
2. Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услуги	Министерство культуры информации и туризма (далее - МКИТ). Государственные библиотеки Кыргызской Республики. Список учреждений вместе со стандартом государственной услуги выставлены на информационных стендах и сайте МКИТ.

3. Получатели государственной услуги	Граждане Кыргызской Республики с 18 лет, иностранные граждане, имеющие регистрацию в Кыргызской Республике.
4. Правовые основания получения государственной услуги	Закон КР «О библиотечном деле», ст. 7; Устав библиотек.
5. Конечный результат предоставляемой государственной услуги	Присваивается индекс по УДК на документе.
6. Условия предоставления государственной услуги	Предоставление услуги потребителю осуществляется: в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам; при наличии беспрепятственного доступа всех граждан в здание и к санитарно-гигиеническим помещениям (туалетам, умывальным комнатам), в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛОВЗ) с оборудованием (зданий, помещений) пандусами, поручнями; по предварительной договоренности; организации располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации - надворными), отоплением, водопроводом, телефоном; льготные категории граждан (УВОВ, ИВОВ, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди. Для удобства посетителей в месте предоставления услуги должен иметься перечень документов и образцов заявлений, необходимых для приобретения услуги.
7. Срок предоставления государственной услуги	Общий срок предоставления услуги не более 30 минут. Время на прием документов не более 10 мин. Время на выдачу результата услуги не более 10 минут.

2. Информирование получателей государственной услугой	
8. Информирование об услугах, предоставляемых потребителю (перечень необходимой информации), включая информацию о государственном органе, ответственном за стандартизацию государственных услуг, входящих в его компетенцию	Информацию о государственной услуге можно получить: МКИТ: 720040, г. Бишкек, ул. Пушкина, 78. График работы: с 9-00 до 18-00, выходные – суббота, воскресенье. Обеденный перерыв – с 12 часов 30 мин. до 13 часов 30 мин. На официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР: www.minculture.gov.kg , www.nlkr.gov.kg . В общественной приемной МКИТ. При личном обращении в библиотеки МКИТ. При письменном обращении: посредством почтовой и электронной связи (nlkr@list.ru). График работы библиотек, их адреса и контактные данные, банковские реквизиты размещаются на официальном сайте МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах республиканских и областных библиотек. Информация предоставляется на государственном и официальном языках.
9. Способы распространения информации об услуге (характеризовать или перечислить все возможные способы)	Распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через: официальные сайты МКИТ и Национальной библиотеки КР: www.minculture.gov.kg , www.nlkr.gov.kg стенды, буклеты и брошюры, имеющиеся в МКИТ и республиканских и областных библиотеках; по телефону (номера телефонов размещаются на стендах, сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР). Информация распространяется на государственном и официальном языках.
3. Обслуживание и оказание государственной услуги	
10. Общение с посетителями	На всех кабинетах МКИТ и учреждениях культуры имеются информационные таблички с указанием ФИО и сферы ответственности.

	<p>При общении с посетителями сотрудники МКИТ и учреждений культуры соблюдают основные принципы этики:</p> <p>быть вежливым, доброжелательным, корректным, терпеливым, принципиальным, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения;</p> <p>все сотрудники соблюдают должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения действующего законодательства, обеспечивающие этичность, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.</p> <p>Для лиц с особыми нуждами (ЛОВЗ по слуху и зрению и опорно-двигательной системы, беременные женщины) общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме.</p>
11. Способы обеспечения конфиденциальности	Информация о потребителе может быть предоставлена только по основаниям, предусмотренным в законодательстве КР.
12. Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги	<p>Для получения данной услуги гражданам КР и иностранным гражданам необходимо предоставить паспорт. Иностранцам также необходимо предоставить листок регистрации.</p> <p>При получении государственной услуги со стороны потребителя необходимо предоставить документ (диссертация, статья, авторефераты) для присваивания индекса по УДК.</p>
13. Стоимость платной государственной услуги	Услуга оказывается на платной основе. Стоимость услуги утверждается руководством МКИТ при согласовании с уполномоченным органом по анти-монопольной политике при Правительстве КР. Прейскурант цен на услугу вместе со стандартом

	государственной услуги размещен на официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.
14. Параметры качества государственной услуги	<p>Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:</p> <p>актуальность для пользователя;</p> <p>достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте оказываемой услуги;</p> <p>недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств к потребителям услуги;</p> <p>доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в стандарте;</p> <p>соответствие условий предоставления услуги: доступ к зданию, помещению у лиц с ограниченными возможностями, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);</p> <p>корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги.</p> <p>В МКИТ и государственных библиотеках КР имеется книга жалоб и предложений.</p>
15. Предоставление услуг в электронном формате	Услуга может предоставляться в электронном формате частично (ведение переписки по электронной почте).

4. Отказ и обслуживание государственной услуги	
16. Отказ в предоставлении государственной услуги	Заявителю может быть отказано в услуге, если он не соответствует параметрам, указанным в п.3 и п. 12 настоящего стандарта.
17. Порядок обжалования	При ненадлежащем предоставлении услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству государственной библиотеки. Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать ФИО получателя услуги, адрес проживания, № телефона, а также суть претензии, подпись получателя и дату. Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение 1 рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству. Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством библиотеки. Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа не должен превышать 14 дней со дня его регистрации. В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству МКИТ. При неудовлетворении принятым решением по жалобе получатель имеет право обжаловать решение в судебном порядке.

Министерство экономики Кыргызской Республики организовало проведение экспертизы всех проектов стандартов государственных услуг, разработанных в государственных органах.

Следует отметить, что экспертная работа организовывалась на различных этапах подготовки проектов стандартов государственных услуг. Вначале это проходило в форме консультаций членов ведомственных рабочих комиссий. Кроме этого, проекты стандартов государственных услуг подвергались экспертизе со стороны членов общественных наблюдательных советов при государственных органах. Наконец, все проекты стандартов государственных услуг проходили экспертизу в министерстве экономики Кыргызской Республики, являвшимся уполномоченным государственным органом по оказанию консультативной помощи.

На основе положительных экспертных заключений, с начала 2014 года, Министерство экономики Кыргызской Республики стало вносить проекты стандартов государственных услуг на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации государственных и муниципальных услуг. Рассмотрение представленных проектов стандартов государственных услуг на заседании Межведомственной комиссии представляет собой заключительную экспертизу. Положительное решение Межведомственной комиссии служит основанием для дальнейшего продвижения проектов стандартов государственных услуг и внесения их на рассмотрение и утверждение Правительства Кыргызской Республики.

На начало октября 2014 года Межведомственной комиссией рассмотрены и одобрены более 150 проектов стандартов предоставления государственных услуг. Правительство Кыргызской Республики своим постановлением от 3 июня 2014 года №303 утвердило первые 11 стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством экономики, Министерством образования и науки, Министерством труда, миграции и молодежи, Министерством социального развития и Фондом обязательного медицинского страхования.

**Постановление Правительства Кыргызской Республики
от 3 июня 2014 года №303**

1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями.
2. Государственным органам исполнительной власти Кыргызской Республики:
 - руководствоваться и соблюдать стандарты государственных услуг, утвержденные пунктом 1 настоящего постановления;
 - размещать стандарты государственных услуг на веб-сайтах и информационных стендах.
3. Установить, что контроль за соблюдением стандартов государственных услуг осуществляется уполномоченными государственными органами, на которых возлагается ответственность за стандартизацию

ведомственных государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями» от 10 февраля 2012 года №85. 4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Таким образом, с разработкой и утверждением стандартов государственных услуг, впервые в истории Кыргызстана, вопросы обеспечения качества услуг начали переходить в практическую плоскость. Более того, у получателей государственных услуг появляется возможность обжаловать действия или бездействия государственных органов по предоставлению услуг, сначала в досудебном, а затем и в судебном порядке.

Важно, что в ходе разработки проектов стандартов государственных услуг и в процессе экспертно-аналитических работ обнаружилось проблемные вопросы по различным аспектам оптимизации системы предоставления государственных услуг. Все подобные вопросы экспертами фиксировались, обсуждались, систематизировались и были сведены в так называемую «дефектную ведомость». В таблице 9 приведен ее образец.

Эта работа составила основу для выработки рекомендаций по дальнейшему совершенствованию институционально-правовой базы системы предоставления государственных услуг.

Вместе с этим обнаружилось, что не все государственные органы до конца понимают значение вовлечения представителей организаций гражданского общества в совместном обсуждении проектов стандартов. Это касается и участия членов Общественных наблюдательных советов при государственных органах, для которых открылись новые возможности при разработке стандартов государственных услуг. Однако, как показала практика, они не проявляют должной активности. Из этого следует, что необходимы дополнительные меры по их вовлечению в процессы разработки проектов стандартов государственных услуг, а в дальнейшем и в мониторинг доступности и качества предоставляемых государственных услуг.

Таблица 9. Образец дефектной ведомости

Наименование государственной услуги	Уполномоченный госорган, ответственный за стандартизацию госуслуги	Госорганы и организации, предоставляющие данные услуги	Условие предоставления госуслуги (платность или бесплатность)	Рекомендации/предлагаемая редакция
2. Медицинские услуги				
Доставка пациента до больницы, перевозка из одной больницы в другую по экстренным показаниям	Министерство здравоохранения КР	Министерство здравоохранения КР	Бесплатно	Исключить. Услуга оказывается только при непосредственном вызове самим сотрудником организации здравоохранения по экстренным показаниям на доставку пациента до больницы, перевозку из одной больницы в другую, отсутствует заявительный характер на получение услуги.
3. Социальные услуги				
Предоставление ежегодного единовременного денежного пособия к празднику	Министерство социального развития КР	Министерство социального развития КР	Бесплатно	Исключить. В ходе проведения встреч с представителями МСР было выявлено, что единовременное денежное пособие к празднику 9 мая для ветеранов ВОВ и труда выдается всем ветеранам, которые

нику 9 мая для ветеранов ВОВ и труда				находятся в базе данных районных и городских управлений социального развития. Таким образом, предоставление данного пособия не является услугой, так как не носит заявительного характера, а является функцией государственного органа.
4. Услуги регистрации, выдачи справок, удостоверений и других документов, а также их копий и дубликатов				
Выдача удостоверений кайрылманов	Министерство транспорта и коммуникаций КР	Министерство транспорта и коммуникаций КР	Бесплатно	Переименовать на «Присвоение статуса кайрылмана, т.к. название услуги звучит некорректно, поскольку выдача удостоверения является конечным результатом присвоения статуса кайрылмана согласно нормам Закона КР «О государственных гарантиях этническим кыргызам, возвращающимся на историческую родину».

Вопросы наследства - внесение в завещание по просьбе наследодателя каких-либо изменений и дополнений	Министерство иностранных дел КР	Министерство иностранных дел КР	Бесплатно	Переименовать на «Внесение в завещание по просьбе наследователя каких-либо изменений и дополнений», так как текущее название звучит некорректно.
Вызов нотариуса физическими и юридическими лицами для совершения нотариальных действий	Министерство юстиции КР	Министерство юстиции КР	Платно	Переименовать. Предложенная редакция: «Выезд нотариуса для совершения нотариального действия по вызову физических и юридических лиц».
Регистрация заключения брака	Государственная регистрационная служба КР	Государственная регистрационная служба КР	Платно	Изменение в графе «Условие предоставления государственной услуги (платность или бесплатность)». С «Платно» на «Бесплатно». Постановлением ПКР от 10 июня 2013 года №330 были отменены государственные пошлины.

Рассмотрение заявлений граждан, поступивших по почте, об истребовании документов по регистрации актов гражданского состояния	Государственная регистрационная служба КР	Государственная регистрационная служба КР	Бесплатно	Исключить. В ходе экспертизы и консультаций с представителями ЗАГС ГРС было определено, что рассмотрение заявлений граждан, поступивших по почте об истребовании документов по регистрации актов гражданского состояния, является функцией данного госоргана.
5. Услуги исследования, анализа, оценки и экспертизы				
Проведение полевой экспертизы для оценки новых сортов сельскохозяйственных культур на соответствие критериям охраноспособности	Министерство сельского хозяйства и мелиорации КР	Министерство сельского хозяйства и мелиорации КР	Платно	Исключить. Это не услуга, а межведомственное взаимодействие. Потребители обращаются в Кыргызпатент и оплату вносят туда. Служба, для проведения экспертизы, отправляет потребителя в Центр, а потом производит оплату за экспертизу. Потребителю же нужен не результат экспертизы, а патент на выведенный новый сорт.

Наряду с работами по стандартизации государственных услуг в течение 2013-2014 годов Министерством экономики Кыргызской Республики была организована проработка вопросов, связанных с оптимизацией внутренних процедур производства государственных услуг в государственных органах.

В результате неоднократных консультаций и экспертных обсуждений были подготовлены проекты двух документов:

- Типовой административный регламент государственной услуги;
- Положение о порядке разработки и утверждения административных регламентов государственных услуг.

После их рассмотрения и одобрения на Межведомственной комиссии по оптимизации государственных и муниципальных услуг проекты этих документов были утверждены распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 22 июля 2014 г. №287-р.

С этого времени начались практические работы, связанные со второй составляющей системы предоставления государственных услуг, оптимизацией внутренних процедур предоставления государственных услуг – разработка административных регламентов государственных услуг.

Эти работы также сопровождаются экспертной и консультационно-методической поддержкой. Для членов ведомственных рабочих комиссий Министерство экономики Кыргызской Республики организовало серию обучающих мероприятий. В настоящее время в государственных органах исполнительной власти ведется разработка проектов административных регламентов государственных услуг.

Ситуация с оптимизацией муниципальных услуг. Практические работы по оптимизации муниципальных услуг были начаты в 2013 году.

Определение муниципальной услуги

Муниципальная услуга - результат деятельности муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запросов физических и юридических лиц, направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений.

Источник: Закон КР «О государственных и муниципальных услугах», Статья 3.

Правовую основу для оптимизации муниципальных услуг помимо нормативных правовых актов, приведенных в подразделе 3.2, составили также Законы Кыргызской Республики «О местном самоуправлении» и «Финансово-экономических основах местного самоуправления». Кроме этого, в Программе развития местного самоуправления Кыргызской Республики на 2013-2014 годы, утвержденной постановлением Правительства Кыргызской Республики от 18 декабря 2013 года №678, поставлена задача улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Задача 1.3. Улучшение качества и доступности муниципальных услуг

Проведение функциональной оптимизации МСУ позволит разграничить ответственность за предоставление государственных и муниципальных услуг, стандартизировать их с целью доступности и качества. Оптимизация предоставления муниципальных услуг исключит необоснованность взимания платы с граждан за услуги, гарантированные конституцией и законами.

На практике реализовать перевод услуг на принципы «одного окна» и в электронный формат.

Создать равноправные условия для предоставления муниципальных услуг частным сектором, внедрить социальный заказ. Разработать систему мониторинга и оценки удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами.

Источник: Программа развития местного самоуправления Кыргызской Республики на 2013-2014 годы, Направление 1. Повышение ответственности и оптимизация органов МСУ, ориентированных на потребности граждан.

Предоставление муниципальных услуг связано со следующими особенностями деятельности органов местного самоуправления:

- разграничение вопросов местного значения и наличие делегированных государством полномочий;
- формирование местных бюджетов, включающее также систему государственных грантов (категориальных, выравнивающих и стимулирующих);
- наличие объектов муниципальной собственности;
- существование института муниципальной службы и другие.

Кроме этого, спецификой преобразований в сфере муниципальных услуг, в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», стало разделение местных реестров муниципальных услуг на два вида:

1. Базовый реестр муниципальных услуг, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики и являющийся единым для всех муниципалитетов;
2. Дополнительный перечень муниципальных услуг, которые определяются самими органами местного самоуправления.

Базовый реестр муниципальных услуг – это утвержденный минимальный перечень муниципальных услуг, предоставляемых потребителям органами местного самоуправления на всей территории Кыргызской Республики, на бесплатной и платной основе, в соответствии с полномочиями, установленными законодательством Кыргызской Республики.

Источник: Закон КР «О государственных и муниципальных услугах», Статья 3.

В 2013 году проводились работы по формированию проекта Базового реестра муниципальных услуг. При этом оказалось возможным использовать методологию, выработанную для государственных услуг (она была описана в разделе IV), т.е. критерии отнесения к категории «муниципальная услуга», платности/бесплатности услуги и другие.

На этом основании Правительство Кыргызской Республики утвердило «Положение о порядке формирования реестра муни-

ципальных услуг»³⁰. Одновременно оно внесло изменения и дополнения в ранее принятые постановления, касающиеся муниципальных услуг³¹.

Уполномоченным органом по формированию Базового реестра муниципальных услуг определено Государственное агентство по делам местного самоуправления и межэтническим отношениям при Правительстве Кыргызской Республики. Оно организовало работы по подготовке проекта Базового реестра муниципальных услуг. В состав комиссии по разработке этого проекта, помимо специалистов Госагентства, вошли представители представительных и исполнительных органов местного самоуправления, гражданского общества, бизнес-сообщества и независимые эксперты.

В настоящее время проект Базового реестра муниципальных услуг разработан и внесен на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации государственных и муниципальных услуг. После его утверждения Правительством Кыргызской Республики Госагентство по делам местного самоуправления и межэтническим отношениям приступит к разработке проектов стандартов муниципальных услуг, вошедших в Базовый реестр муниципальных услуг.

Оптимизация муниципальных услуг будет способствовать следующим изменениям:

- систематизации и упорядочиванию муниципальных услуг;
- повышению уровня качества и доступности муниципальных услуг;
- повышению уровня удовлетворенности услугами потребителей;
- повышению уровня открытости и прозрачности деятельности органов местного самоуправления;

³⁰ Постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления муниципальных услуг» от 3 июня 2014 года №302.

³¹ Постановление Правительства Кыргызской Республики «О внесении дополнений и изменений в некоторые решения Правительства Кыргызской Республики» от 4 июня 2014 года № 311.

– повышению уровню доверия граждан к органам местного самоуправления.

Определенное содействие в улучшение системы предоставления муниципальных услуг вносят ряд неправительственных организаций Кыргызстана. Так, при поддержке донорских организаций, на базе пилотных территорий, ими реализовывались проекты, нацеленные на продвижение новых механизмов и инструментов добросовестности управления при оказании государственных и муниципальных услуг населению³². В частности, одним из результатов этих работ была проработка модели муниципальных Центров предоставления услуг³³.

³² Проекты: ПРООН и ЕС «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости»; Тири «Повышение добросовестности управления» и другие.

³³ Руководство по созданию Центра предоставления услуг для граждан при органах местного самоуправления. ПРООН и ЕС, Бишкек 2014.

V. РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

5.1. Результаты, проблемы и перспективы развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг

В процессе оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в 2011–2014 годы в Кыргызской Республике достигнуто определенное продвижение в направлении модернизации системы предоставления государственных услуг, отвечающей концепции «сервисного государства». Начатые реформы социально ориентированы, основная их задача - повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, выравнивание прав различных групп населения на получение услуг независимо от места получения.

Главным итогом работ рассматриваемого периода стали институциональные изменения по предоставлению государственных и муниципальных услуг на новой организационной и правовой базе.

Так, создан постоянно действующий организационный механизм развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Он представляет собой систему политических, административных, консультативно-совещательных, экспертных, рабочих органов и организаций. Действенная работа этого механизма позволила добиться намеченных результатов в оптимизации системы государственных услуг и начать такие работы в сфере муниципальных услуг.

На уровне Правительства Кыргызской Республики главный субъект этого механизма – Межведомственная комиссия по оптимизации государственных и муниципальных услуг, образованная в 2012 году. Комиссия рассматривает круг вопросов, определенных ее регламентом, и включает представителей государственных органов, гражданского общества, экспертов. Ее рабочим органом (секретариатом) является Министерство экономики Кыргызской Республики.

На уровне государственных органов исполнительной власти в этот механизм входят ведомственные рабочие группы. В их составе также представители экспертного сообщества, гражданского общества, члены ОНС.

Кроме этого, неотъемлемую часть созданного механизма составляют:

- уполномоченные органы, обладающие правом ведения Единого реестра государственных услуг, Базового и дополнительного реестров муниципальных услуг;
- учреждения, ответственные за стандартизацию государственных или муниципальных услуг.

В ходе работы всех этих субъектов получен опыт оптимизации предоставляемых услуг, отработаны регламенты работы и взаимодействия, подготовки и продвижения документов и т.д.

Механизм развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг схематически изображен на рисунке 5.

Рисунок 5. Схема организационного механизма оптимизации и развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг.



Далее создана законодательная основа реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Если на первом этапе вопросы оптимизации предоставления государственных услуг регулировали постановления Правительства Кыргызской Республики, то с июля 2014 года отношения в этой сфере определяет Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах».

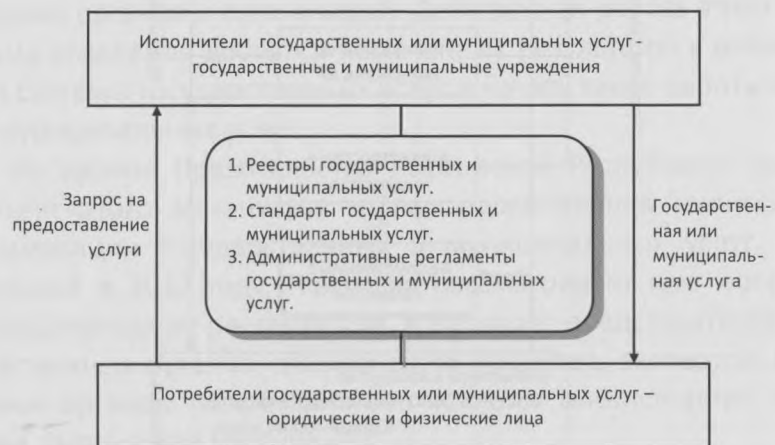
В нем даны понятия «государственная услуга», «муниципальная услуга», определены принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, регламентирован широкий круг ключевых вопросов системы предоставления государственных услуг.

Наконец, созданы базовые элементы нового институционального механизма оказания государственных и муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Этот институциональный механизм пока включает:

- 1) Реестры государственных и муниципальных услуг.
- 2) Стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 3) Административные регламенты государственных и муниципальных услуг.

Рисунок 6. Схема институционального механизма системы предоставления государственных и муниципальных услуг



1) Система реестров государственных и муниципальных услуг образует первооснову новой институциональной системы. Сегодня ее представляет Единый реестр государственных услуг. Он сформирован вместо ранее действовавшего Реестра государственных платных услуг, оказываемых органами исполнительной власти от 2006 года.

Единый реестр государственных услуг вступил в силу 1 июля 2012 года, с этого времени государственным органам запрещено оказывать услуги, не входящие в Реестр. Принятые Положения о порядке формирования реестров государственных и муниципальных услуг определили порядок внесения изменений и дополнений. Этими мерами ограничено порождение государственных и муниципальных услуг без достаточной их обоснованности и полезности для получателей услуг.

2) Стандарты государственных и муниципальных услуг представляют нормативные правовые акты Правительства Кыргызской Республики, определяющие набор систематизированных и обязательных требований, предъявляемых к каждой услуге. Кроме этого, и что крайне важно, это документы, регламентирующие процедуры непосредственного взаимодействия исполнителей с потребителями услуг. Поэтому стандарты услуг должны быть в равной степени доступны и для потребителей услуг. Ознакомление потребителей со стандартами должны обеспечивать поставщики услуг. Например, посредством размещения стандартов в местах, где происходит непосредственный контакт потребителей и поставщиков услуг - на информационных стендах, веб-сайтах (при их наличии) и других доступных местах организаций, поставщиков услуг (фронт-офис).

Практика разработки проектов стандартов государственных услуг способствовала повышению потенциала служащих государственных органов, вовлеченных в этот процесс, позволила им по-новому взглянуть на свою роль и место в этой работе, способствовала изменению их отношения к услугам ведомства.

Важными результатами стандартизации государственных и муниципальных услуг будут:

- унифицированный порядок разработки стандартов государственных и муниципальных услуг;
- единообразное предоставление государственных и муниципальных услуг, независимо от места нахождения их получателей;
- введение поддающегося контролю параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Введение стандартов государственных и муниципальных услуг создает не только правовую основу необходимости обеспечения их качества и доступности, но и даст потребителям возможность обжалования действия или бездействия поставщиков услуг в досудебном или судебном порядке. Это будет способствовать утверждению принципов ответственного поведения поставщиков государственных и муниципальных услуг.

Административные регламенты государственных и муниципальных услуг, как документы, касаются непосредственно внутренних процессов в организациях поставщика услуг (бэк-офис). Процессы их разработки позволят поставщикам услуг упорядочить свои действия, устранить избыточные процедуры, повысить персональную ответственность сотрудников. Они также будут способствовать сокращению сроков предоставления услуг, повышению качества и эффективности использования бюджетных средств, выделяемых на организацию предоставления государственных услуг.

Важно, что административные регламенты будут регламентировать также межуровневое и межведомственное взаимодействие государственных или муниципальных органов и учреждений.

Таким образом, результаты, достигнутые в 2011-2014 годы позволили существенно продвинуться в решении накопившихся проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основные итоги проделанной работы сводятся к следующему.

1. Преобразования в системе предоставления государственных и муниципальных услуг стали важным направлением административной реформы, проводимой в Кыргызстане в послед-

ние годы. Как и в других странах, они направлены на человека и предполагают освоение органами государственного и муниципального управления «сервисной» функции.

2. Коренные изменения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществленные в период с 2011 по 2014 годы, получили нормативно-правовое закрепление, и, по существу, заложили основы нового общественного института – института предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Законодательно определены понятия «государственная и муниципальная услуга», установлены условия их платности и бесплатности и другие важные вопросы. Все это ограничивает коммерческую мотивацию поставщиков услуг и помогает снизить финансовую нагрузку на бюджеты получателей услуг.
4. Деятельность органов государственного и муниципального управления по обеспечению государственных и муниципальных услуг отделена от других их функций. Это позволило начать регламентацию двух взаимосвязанных аспектов предоставления услуг – внутренних процессов по предоставлению государственных услуг (бэк-офис) и внешних – непосредственных взаимоотношений при оказании услуг (фронт-офис).
5. Вводимые стандарты на государственные и муниципальные услуги позволяют выравнивать права граждан на получение услуг независимо от места их получения, пола, национальности, социального статуса и т.д. В то же время, они позволят проводить мониторинг соблюдения установленных норм и параметров услуг, давать объективную оценку качеству и доступности услуг. Все это, в конечном счете, будет способствовать добросовестному исполнению своих обязанностей поставщиками государственных и муниципальных услуг и их служащими.
6. Созданы также институционально-правовые основы для участия научного и экспертного сообщества, организаций граждан

данского общества в развитии системы государственных и муниципальных услуг. В частности, местные сообщества могут инициировать введение новых услуг, отвечающих их потребностям, проводить мониторинг качества и доступности услуг.

7. Создан постоянно действующий организационный механизм – в их числе ведомственные и Межведомственная комиссии, определен перечень уполномоченных органов, ответственных за ведение реестров государственных и муниципальных услуг и их стандартизацию, установлены процедуры, в соответствии с которыми можно инициировать изменения в реестры услуг в Кыргызстане.

Таким образом, переход в Кыргызской Республике от системы предоставления государственных и муниципальных услуг, на основе ведомственных нормативов, к услугам по единым стандартам и административным регламентам, будет способствовать повышению качества предоставляемых услуг. Это также создает основу для более конструктивного взаимодействия органов государства с гражданским обществом; проблемы, связанные с предоставлением услуг будут решаться в правовом поле, в досудебном и судебном порядке, что, несомненно, повысит ответственность органов государственного управления и местного самоуправления добросовестно исполнять свои служебные обязанности перед населением.

Вместе с этим, в работах по проведению оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг имели место немало проблем.

1. В подходах к изменению системы оказания государственных и муниципальных услуг все еще преобладал традиционный административный подход «сверху-вниз». В этих условиях перечень, объем, качество и условия оказания услуг, правила, в основном, задавали поставщики услуг.

Острота проблемы состояла не столько в игнорировании мнения потребителей, сколько в отсутствии инструментов выявления и учета позиции населения в улучшении системы предоставления услуг.

2. Население недостаточно было осведомлено о проводимой работе по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Поэтому получатели услуг, как ключевые субъекты системы предоставления государственных и муниципальных услуг, пока слабо выражают свою позицию, и их потребности не всегда учитываются.

Эти вопросы пока недостаточно занимают различные структуры гражданского общества – неправительственные организации, экспертное сообщество, научные и образовательные организации, средства массовой информации. Можно отметить также пока слабую роль общественных наблюдательных советов при государственных органах.

3. Вопросы обеспечения устойчивого доступа к качественным государственным и муниципальным услугам на долгосрочный период пока не входят в повестку многих государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, они слабо отражены в ведомственных и региональных стратегиях и программах.
4. Эту проблему усугубляют существующие разрывы в системе государственного отраслевого и территориального управления, не позволяющие в полной мере реализовывать политику по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг, проводимую Правительством Кыргызской Республики.
5. Низкий потенциал и мотивация поставщиков государственных и муниципальных услуг. При этом проблема касается как национального уровня, так и поставщиков услуг, непосредственно оказывающих потребителям свои услуги. Ощущается значительный дефицит знаний и навыков по организации процесса предоставления услуг, этике взаимоотношений с потребителями услуг и т.д.

В настоящее время отсутствуют учебные программы и не проводятся курсы обучения государственных и муниципальных служащих, а также студентов вузов по различным аспектам предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. В разрабатываемых документах (стандартах и административных регламентах) слабо отражены возможности использования инновационных подходов и методов, которые позволили бы поднять уровень и эффективность предоставления услуг (аутсорсинг, информационно-коммуникационные технологии и др.)
7. Разработка стандартов и административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг не увязывалась с возможностями их полного финансирования со стороны республиканского и местного бюджетов. Существующая бюджетная политика формируется без учета потребностей в финансовом обеспечении как государственных, так и муниципальных услуг. Более того, на сегодня пока отсутствуют обоснованные методики расчета необходимого объема финансирования собственно «услуг».
8. Наблюдаются многочисленные попытки ревизии Реестра услуг в направлении расширения номенклатуры (ненужных) обществу услуг на платной основе, т.е. сохраняются попытки коммерциализации предоставления услуг. С июля 2012 года запрещено оказывать услуги, не входящие в Реестр, но некоторые государственные органы находят обходные пути, чтобы навязывать населению свои «услуги».

5.2. Перспективы развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг

Учитывая отмеченные в подразделе 5.1 проблемы, дальнейшее развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг требует комплексного и сбалансированного подхода. Обобщение национального и зарубежного опыта, мнений экспертов и изучение выявленных проблем дает основание выделить следующие направления развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике на ближайшую перспективу:

1. Углубление государственной политики в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Совершенствование институционального механизма предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Развитие инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Ресурсное и научно-методическое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Развитие государственной политики. В числе приоритетов административных реформ в Кыргызстане следует сохранить необходимость дальнейшего развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг, перевода ее на качественно новый уровень. К другим мерам политики, которые необходимо осуществить в ближайшей перспективе, можно отнести следующие:

- 1) Переход от оптимизации государственных и муниципальных услуг к их коренной трансформации.
- 2) Установить конкретные целевые показатели развития системы государственных и муниципальных услуг.
- 3) Усилить значимость показателей предоставления государственных и муниципальных услуг в проводимой оценке деятельности государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.
- 4) К традиционным принципам государственной и муниципальной службы добавить ориентацию на потребности граждан, формировать у служащих новую философию своей роли в обществе.
- 5) Гармонизировать национальное законодательство, отразить в нём понятие «государственные и муниципальные услуги», обеспечить исполнение положений Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах».
- 6) Повысить уровень информированности общественности о предпринимаемых мерах по развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения их качества и доступности.
- 7) Обеспечить участие организаций гражданского общества (ОНС, НПО, бизнеса и др.) в процессах принятия и реализа-

ции решений по развитию системы государственных и муниципальных услуг.

2. Совершенствование институционального механизма. Его необходимо достроить путем разработки и включения в него новых элементов и компонентов. В частности, местными реестрами муниципальных услуг.

Кроме этого, необходимо подзаконным актом закрепить положение Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах» о мониторинге организациями гражданского общества качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Здесь нужно добиться, чтобы получатели услуг стали контролёрами качества получаемых ими услуг, соблюдения требований стандартов и были способны, когда есть основания, оспаривать свои права вплоть до судебного разбирательства.

Необходимо наладить регулярные и независимые социологические опросы потребителей об их удовлетворенности предоставлением государственных и муниципальных услуг. Следует также рассмотреть введение:

- 1) общенациональной премии наподобие «Знак Хартии (Charter Mark)», утвержденной Правительством Кыргызской Республики, стимулирующей органы государственного управления и местного самоуправления, а также их служащих за предоставление качественных услуг;
- 2) единого национального телефонного номера (как в других странах), по которому нуждающиеся смогут получать необходимую им информацию об услугах.

3. Инфраструктура предоставления государственных и муниципальных услуг. Она должна быть модернизирована и ориентирована на переход от традиционных технологий предоставления услуг государственными органами исполнительной власти, их структурными подразделениями, органами местного самоуправления, подведомственными и муниципальными учреждениями к современным методам и технологиям. Это предполагает:

- 1) переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «Единое окно» на базе сети Центров обслуживания населения;
- 2) перевод предоставления некоторых услуг в электронный формат, путем создания портала государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «Единое окно» на базе Центров обслуживания населения предполагает решение следующих задач:

- определение единого государственного органа, ответственного за создание Центров обслуживания населения по принципу «Единого окна»;
 - выработку модели таких Центров, с учетом отечественного и зарубежного опыта;
 - определение перечня услуг, оказание которых поэтапно возможно на базе таких Центров;
 - создание необходимой правовой, нормативной и методической базы;
 - определение источников финансирования, решение вопросов кадрового, материально-технического обеспечения и другое.
- Для перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде необходимо решать следующие задачи:
- определение государственного органа, ответственного за создание и ведение портала государственных и муниципальных услуг;
 - определение перечня государственных и муниципальных услуг, перевод которых в электронный вид возможен и целесообразен;
 - разработка типовых стандартов и административных регламентов услуг в электронном виде;
 - создание единой инфраструктуры обеспечения юридически значимого электронного взаимодействия;
 - развитие защищенной межведомственной системы электронного документооборота;

– нормативного регулирования вопросов электронного межуровневого и межведомственного взаимодействия и другие.

Вопросы создания сети Центров обслуживания населения и предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде характеризуются решением схожих задач. Учитывая это, целесообразно эти работы объединить и решать на базе одной государственной организации (учреждения).

4. Ресурсное, научно-методическое обеспечение и информационное сопровождение. Для обеспечения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг необходимо для всех услуг выработать обоснованные методики расчета потребности в финансовых ресурсах. Существующая бюджетная политика должна строиться с учетом финансового обеспечения стандартов государственных и муниципальных услуг. По каждой услуге целесообразно проводить оценку изменения уровня издержек потребителей - до и после оптимизации услуг.

Решение многих задач требует новых и инновационных подходов, научного и методического обеспечения. Для этого необходимо активнее вовлекать научное и экспертное сообщество в решение соответствующих проблем путем размещения государственных заказов на конкурсной основе, в обсуждение актуальных вопросов развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Важным является введение в программы обучения государственных и муниципальных служащих, а также студентов вузов курсов (дисциплин) по государственным и муниципальным услугам. Широкая общественность и потенциальные потребители, как субъекты системы предоставления услуг, должны быть своевременно ознакомлены с утвержденными стандартами государственных и муниципальных услуг, быть осведомленными о преобразованиях в этой сфере. Поэтому все эти вопросы должны постоянно находиться в поле зрения средств массовой информации.

Необходимо также регулярное обучение активных групп граждан проведению общественного мониторинга соблюдения требований стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В Кыргызской Республике, как и в других странах, отмечается возрастание внимания органов власти к повышению уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Эта задача, как одна из актуальных, обозначена в Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на 2013-2017 годы включена в Программу Правительства Кыргызской Республики по переходу к устойчивому развитию на 2014-2017 годы и отражена в других программных документах государственной политики.

Общая цель реформ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг связана с построением «сервисного государства», основа которого – переориентация деятельности органов государственного и муниципального управления на оказание услуг. Такое понимание функций государства предполагает новое качество взаимоотношений государства и общества, граждан и органов власти, которое ведет к повышению доверия граждан к органам государственной власти. Это, в конечном счете, содействует общественно-политической стабильности и росту благосостояния населения.

В 2011 году по инициативе Правительства Кыргызской Республики началось системное решение проблем, накопившихся в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. В период до 2014 года усилия были направлены на упорядочивание сложившейся ситуации, оптимизации отношений и процессов, формирования нормативной и правовой базы. Старт этим работам дало постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года №129, по существу, определившему программу работ на ближайшие годы.

Благодаря усилиям органов власти Кыргызской Республики, с участием организаций гражданского общества и поддержке донорского сообщества, за небольшой период времени удалось остановить негативные тенденции в сфере предоставления госу-

дарственных и муниципальных услуг и начать позитивные изменения.

Так, за прошедшие годы в этой сфере сформирована нормативно-правовая и методологическая база, систематизированы и стандартизированы услуги, предоставляемые органами государственного управления и местного самоуправления, начата разработка административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Достигнутые результаты были закреплены в принятом в 2014 году Законе Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах». Данный Закон открывает новые возможности для решения задач по дальнейшему совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в нашей стране.

Для перехода к новому качеству предоставления государственных и муниципальных услуг на третьем этапе преобразований в сфере государственных и муниципальных услуг необходимо, опираясь на лучшую отечественную и зарубежную практику, выработать национальную модель системы предоставления государственных и муниципальных услуг на новой правовой, технологической и организационной основе.

Это большая и сложная задача. Она требует комплексного подхода и решения задач организационно-правового, финансово-экономического, материально-технического и кадрового обеспечения, а также вовлечения гражданского общества, участия и партнерства организаций частного сектора и донорского сообщества. Возможно, это потребует проработки, принятия и реализации целевой государственной программы или отдельного национального проекта по развитию системы государственных и муниципальных услуг.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Административный регламент государственной и муниципальной услуги - документ, регламентирующий сроки и последовательность административных процедур (действий) исполнителя государственной или муниципальной услуги, необходимых для предоставления услуги, включая межведомственное взаимодействие при его наличии.

Аутсорсинг государственных и муниципальных услуг – передача функции по предоставлению государственных и муниципальных услуг в частный сектор, бизнес-сообществу.

Базовый реестр муниципальных услуг - утвержденный минимальный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на бесплатной и платной основе, в соответствии с полномочиями, установленными законодательством Кыргызской Республики.

Бэк-офис – подразделения организации-исполнителя услуг, непосредственно участвующие в подготовке услуги (обработки документации, принятие решений и т.д.), а также внешние организации, участвующие в предоставлении услуги. Оно также включает совокупность нормативных, методических, инструктивных документов, регламентирующих процесс подготовки предоставления услуги.

Бюджетное учреждение - государственное учреждение, финансовое обеспечение выполнения функций которого, в том числе по оказанию государственных услуг физическим и юридическим лицам, осуществляется за счет средств государственного бюджета и специальных средств.

Государственная бесплатная услуга - государственная услуга, предоставляемая физическим и юридическим лицам на безвозмездной основе за счет государственных средств.

Государственная платная услуга - государственная услуга, предоставляемая физическим и юридическим лицам на возмездной основе за установленную нормативными правовыми актами плату.

Государственная услуга - результат деятельности государственных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запроса физических и юридических лиц и направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений.

Государственная функция - деятельность государственного органа, определяемая Конституцией и нормативными правовыми актами Кыргызской Республики, осуществляемая на регулярной основе посредством властных полномочий, установленных законодательством Кыргызской Республики.

Государственное или муниципальное учреждение - организация, созданная государственным органом или органом местного самоуправления для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично.

Дополнительный перечень муниципальных услуг - утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на бесплатной и платной основе, который формируется сверх базового реестра муниципальных услуг с учетом особенностей каждой административно-территориальной единицы, исходя из возможностей местного бюджета.

Доступность услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений.

Единое окно - способ организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в одном месте, начиная от подачи заявления до получения результатов оказания услуги в одном учреждении.

Единый реестр государственных услуг - систематизированный перечень государственных услуг, предоставляемых потребителям государственными учреждениями на бесплатной или платной основе, утверждаемый Правительством Кыргызской Рес-

спублики в порядке, определяемом законом о государственных и муниципальных услугах.

Запрос на предоставление государственной или муниципальной услуги - действие физического или юридического лица, совершенное лично либо через уполномоченного представителя, позволяющее определить его волеизъявление на получение услуги, выраженное в форме, установленной законодательством Кыргызской Республики.

Инициирование государственной и муниципальной услуги - процесс обращения субъектов в установленном порядке, для внесения изменений в Единый реестр (перечень), реестры государственных услуг и Базовый реестр (перечень) муниципальных услуг.

Исполнитель государственной или муниципальной услуги - государственные и муниципальные учреждения, предоставляющие в пределах своей компетенции государственные и муниципальные услуги по запросу физических и юридических лиц.

Межведомственная комиссия - консультативно-совещательный орган, образуемый Правительством Кыргызской Республики в соответствии с требованиями закона о государственных и муниципальных услугах в целях систематизации и формирования реестров государственных и муниципальных услуг (внесения изменений в них), действующий на постоянной основе.

Местный реестр муниципальных услуг - утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на платной и бесплатной основе на территории конкретной административно-территориальной единицы.

Муниципальная услуга - результат деятельности муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запросов физических и юридических лиц, направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений.

Оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги - исследование достижения реализации конечных результатов или соблюдения соответствующих стандартов, установленных законодательством, субъектами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги.

Показатель качества – количественная или качественная характеристика услуги, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да / нет», «имеется / отсутствует» и т.п.) значением.

Потребитель государственной или муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, осуществившее непосредственно либо через своего представителя запрос на предоставление государственной или муниципальной услуги к исполнителю государственной или муниципальной услуги.

Стандарт государственной и муниципальной услуги - документ, содержащий систематизированный набор требований, предъявляемых к государственной или муниципальной услуге, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики или соответствующим местным кенешем, определяющий процедуру взаимодействия исполнителя государственной или муниципальной услуги с потребителем услуги.

Уполномоченный орган - государственный орган, обладающий правом ведения единого реестра государственных услуг, базового реестра муниципальных услуг, орган местного самоуправления, обладающий правом ведения местного реестра муниципальных услуг. Уполномоченный орган по ведению единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг определяется Правительством Кыргызской Республики.

Учреждение, ответственное за стандартизацию государственной или муниципальной услуги - учреждение, разрабатывающее стандарт государственной или муниципальной услуги, определяемое Правительством Кыргызской Республики или соответствующим местным кенешем по разработке стандартов муниципальных услуг, входящих в дополнительный перечень муниципальных услуг.

Фронт офиса - зона помещения организации-исполнителя государственной и муниципальной услуги, где потребители услуг подают свои обращения, их регистрируют и получают услугу, а также место, где они имеют доступ к описанию порядка и условий получения услуг, результата услуги, формам и образцам документов, различной справочной информации и т.д.

Электронный формат предоставления государственной или муниципальной услуги - дистанционное предоставление государственной или муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты Кыргызской Республики:

1. Конституция Кыргызской Республики, от 27 июня 2010 года.
2. Конституционный закон Кыргызской Республики «О Правительстве Кыргызской Республики», от 18 июня 2012 года №85.
3. Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», от 17 июля 2014 г. №139.
4. Указ Президента Кыргызской Республики «О концептуальных подходах к реорганизации системы административно-территориального устройства в Кыргызской Республике», от 4 июля 2007 года УП №333.
5. Указ Президента Кыргызской Республики «О мерах по устранению причин политической и системной коррупции в органах власти», от 12 ноября 2013 г. №215.
6. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по дальнейшему продвижению административной реформы в Кыргызской Республике», от 29 июля 2004 года №566.
7. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам», от 31 марта 2011 года №129.
8. Постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями», от 10 февраля 2012 года №85.
9. Постановление Правительства Кыргызской Республики «Об оценке эффективности деятельности государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Кыргызской Республики», от 17 февраля 2012 года №105.
10. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О проекте Закона Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», от 30 апреля 2012 года №264.

11. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О Типовом стандарте государственных услуг», от 3 сентября 2012 года №603.
12. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления муниципальных услуг», от 3 июня 2014 года №302.
13. Постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями», от 3 июня 2014 года №303.
14. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О внесении дополнений и изменений в некоторые решения Правительства Кыргызской Республики», от 4 июня 2014 года №311.
15. Распоряжение Правительства Кыргызской Республики «Об образовании Межведомственной комиссии по оптимизации системы государственных и муниципальных услуг», от 31 мая 2011 года №191-р.
16. Распоряжение Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении типового административного регламента предоставления государственной и муниципальной услуги», от 22 июля 2014 года №287-р.

Стратегические документы Кыргызской Республики:

1. Концепция административно-территориальной реформы в Кыргызской Республике, утверждена постановлением Правительства Кыргызской Республики от 23 марта 2012 года №198.
2. Национальная стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период с 2013 по 2017 годы, утверждена Указом Президента Кыргызской Республики от 21 января 2013 года №11.
3. Программа Правительства Кыргызской Республики по переходу к устойчивому развитию на 2014-2017 годы.
4. Программа развития местного самоуправления Кыргызской Республики на 2013-2014 годы, утверждена постановлением

Правительства Кыргызской Республики от 18 декабря 2013 года №678.

5. Стратегия реформирования системы государственного управления Кыргызской Республики, утверждена Указом Президента Кыргызской Республики от 5 июня 2004 года №193.

Нормативные правовые акты и стратегические документы других государств:

1. Федеральный закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 2010.
2. Федеральный закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.
3. Постановление Правительства РФ «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», от 2005 г. №679.
4. Постановление Правительства РФ «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», от 3 октября 2009 г. № 796.
5. Постановление Правительства РФ «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей», от 12 декабря 2012 г. №1284.
6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», от 22 декабря 2012 г. №1376.

7. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, Распоряжение Правительства РФ, от 25 декабря 2013 г. №2516-р.
8. Закон РК «О государственных услугах», 2013
9. Указ Президента Республики Казахстан «О мерах по модернизации системы государственного управления», от 13 января 2007 года.
10. Постановление Правительства РК «Об утверждении Типового регламента оказания государственной услуги», от 30 июня 2007 года №559.
11. Постановление Правительства РК «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», от 30 июня 2007 года №558
12. Постановление Правительства РК «О некоторых мерах по оптимизации деятельности центров обслуживания населения», от 11 ноября 2011 года №1325.
13. Постановление Правительства РК «Об утверждении Типового регламента электронной государственной услуги», от 26 октября 2010 года №1116.
14. Приказ Министра экономики и бюджетного планирования РК «Об утверждении правил разработки стандартов и регламентов государственных услуг», от 14 августа 2013 года №249.

Книги, пособия, статьи и другие публикации:

1. Базарбаева Р.Ш., Мурзаев С.К. Опыт внедрения принципов добросовестного управления в работу органов местной власти КР при предоставлении общественных услуг населению. Материалы 2-й международной научно-практической конференции «Борьба с коррупцией в системе государственного и муниципального управления: уроки реформ». Новосибирск, 2-4 июня 2011.
2. Васильева А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России. Издательство: РАП, 2012.
3. Государственные услуги в Кыргызской Республике (вопросы и ответы). /Под общей ред. Н.С.Момуналиева. Бишкек. 2014.

4. Джеффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании //www.ptpu.ru/issues/3-00/10-3-00.htm.
5. Купряшин Г.Л. «Новое государственное управление: стратегия обновления государства». Государственное управление: новые технологии. Полиграф сервис, М., 2004.
6. Муниципальные услуги в Кыргызской Республике (вопросы и ответы). /Под общей ред. Н.С.Момуналиева. Бишкек, 2014.
7. Мурзаев С.К. Организация предоставления услуг на местном уровне в Кыргызской Республике. В сб. «Эффективное управление на местном уровне»: материалы международной научно-практической конференции. Владимир, 2006.
8. Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор. Reading, MA: Addison-Wesley. 1992.
9. Основы управления: Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление, управление персоналом, менеджмент: учебное пособие. Под ред. А.В. Сурина М: КДУ 2008.
10. Панина О.В. Проблемы и результаты применения административных регламентов и стандартов в органах исполнительной власти // Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики».
11. Руководство по созданию Центра предоставления услуг для граждан при органах местного самоуправления. Совместный проект ЕС и ПРООН «Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости». Бишкек, 2014.
12. Стиглиц Дж. Ю. Экономика государственного сектора. М.: Изд-во МГУ; ИНФРА-М, 1997.
13. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004.– №10.
14. Услуга. Википедия. Адрес: <http://ru.wikipedia.org/wiki/>
15. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. М.: Кнорус.-2007.
16. Шадыбеков К.Б., Тарбинский О.С. Государственные услуги: все ли в порядке в этой сфере? – Аки-пресс. 2010 г.
17. Шадыбеков К.Б. Оптимизация государственных услуг как составная часть проведения реформы государственного управления Кыргызской Республики. – Вестник Академии управления при ПКР – 2012. - №15.
18. Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991)
19. Public service reforms in Singapore / www.sce.gov.sg/pdfs/printouts.
20. Журнал CNews. <http://www.itnewsrussia.ru/elektronnoe-pravitelstvo>.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение №1

Закон Кыргызской Республики О государственных и муниципальных услугах

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Сфера действия настоящего Закона

1. Настоящий Закон устанавливает основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, регулирует правоотношения в данной сфере между исполнителями и потребителями государственных и муниципальных услуг, а также определяет порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг, стандартов их предоставления.

2. Действие настоящего Закона не распространяется на сферу предоставления услуг государственными и муниципальными предприятиями и услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями друг другу.

Данные услуги предоставляются на договорной основе в соответствии с гражданским законодательством.

3. Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, иных государственных и муниципальных учреждений по реализации функций государственного надзора, контроля и лицензионных требований к деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг не относится и регулируется в ином порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

Статья 2. Законодательство о предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Законодательство о предоставлении государственных и муниципальных услуг основывается на Конституции Кыргызской Республики, законе, регулирующем административную деятельность, и состоит из настоящего Закона и иных нормативных пра-

вовых актов Кыргызской Республики, принятых в соответствии с настоящим Законом.

В случае возникновения коллизий с другими нормативными правовыми актами, обладающими равной юридической силой с настоящим Законом, при отсутствии противоречий с нормативными правовыми актами с более высокой юридической силой в части предоставления государственных и муниципальных услуг применяются положения настоящего Закона.

2. В сфере государственных и муниципальных услуг применяются нормы вступивших в установленном законом порядке в силу международных договоров, участницей которых является Кыргызская Республика.

Статья 3. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие понятия:

административный регламент государственной и муниципальной услуги - документ, регламентирующий сроки и последовательность административных процедур (действий) исполнителя государственной или муниципальной услуги, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, включая межведомственное взаимодействие при его наличии;

базовый реестр муниципальных услуг - утвержденный минимальный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на бесплатной и платной основе, в соответствии с полномочиями, установленными законодательством Кыргызской Республики;

государственная услуга - результат деятельности государственных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запроса физических и юридических лиц и направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений;

государственное или муниципальное учреждение - организация, созданная государственным органом или органом местного самоуправления для осуществления управленческих, социаль-

но-культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично;

дополнительный перечень муниципальных услуг - утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на бесплатной и платной основе, который формируется сверх базового реестра муниципальных услуг с учетом особенностей каждой административно-территориальной единицы, исходя из возможностей местного бюджета;

единое окно - способ организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в одном месте, начиная от подачи заявления до получения результатов оказания услуги в одном учреждении;

единый реестр государственных услуг - систематизированный перечень государственных услуг, предоставляемых потребителям государственными учреждениями на бесплатной или платной основе, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики в порядке, определяемом настоящим Законом;

запрос на предоставление государственной или муниципальной услуги - любое действие физического или юридического лица, совершенное лично либо через уполномоченного представителя, позволяющее определить его волеизъявление на получение государственной или муниципальной услуги, выраженное в форме, установленной законодательством Кыргызской Республики;

исполнитель государственной или муниципальной услуги - государственные и муниципальные учреждения, предоставляющие в пределах своей компетенции государственные и муниципальные услуги по запросу физических и юридических лиц;

межведомственная комиссия - консультативно-совещательный орган, образуемый Правительством Кыргызской Республики в соответствии с требованиями настоящего Закона в целях систематизации и формирования реестров государственных и муниципальных услуг (внесения изменений в них), действующий на постоянной основе;

местный реестр муниципальных услуг - утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями на платной и бесплатной основе на территории конкретной административно-территориальной единицы;

муниципальная услуга - результат деятельности муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запросов физических и юридических лиц, направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений;

учреждение, ответственное за стандартизацию государственной или муниципальной услуги - учреждение, разрабатывающее стандарт государственной или муниципальной услуги, определяемое Правительством Кыргызской Республики или соответствующим местным кенешем по разработке стандартов муниципальных услуг, входящих в дополнительный перечень муниципальных услуг;

оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги - исследование достижения реализации конечных результатов или соблюдения соответствующих стандартов, установленных настоящим Законом, субъектами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги;

потребитель государственной или муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, осуществившее непосредственно либо через своего представителя запрос на предоставление государственной или муниципальной услуги к исполнителю государственной или муниципальной услуги;

стандарт государственной и муниципальной услуги - документ, содержащий систематизированный набор требований, предъявляемых к государственной или муниципальной услуге, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики или соответствующим местным кенешем, определяющий процедуру взаимодействия исполнителя государственной или муниципальной услуги с потребителем услуги;

уполномоченный орган - государственный орган, обладающий правом ведения единого реестра государственных услуг, базового реестра муниципальных услуг, орган местного самоуправления, обладающий правом ведения местного реестра муниципальных услуг. Уполномоченный орган по ведению единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг определяется Правительством Кыргызской Республики;

электронный формат предоставления государственной или муниципальной услуги - дистанционное предоставление государственной или муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Статья 4. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике основывается и осуществляется на принципах: доступности услуг, обеспечения безопасности и качества услуг, ориентации на потребителя, добросовестности, подотчетности, прозрачности, равного права доступа к получению услуг независимо от пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических или иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств, участия потребителей услуг в принятии решений по всем затрагивающим их права и интересы вопросам на всех стадиях планирования, предоставления, оценки качества и эффективности предоставляемых услуг.

2. Со стороны исполнителя государственной и муниципальной услуги не допускается требование от потребителя услуг получения одной государственной или муниципальной услуги в целях получения последующей.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг административными органами за счет республиканского и местного бюджетов осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством, регулирующим административную деятельность.

Глава 2. Реестры государственных и муниципальных услуг

Статья 5. Формирование реестров государственных и муниципальных услуг

1. Государственные и муниципальные учреждения оказывают только те услуги, которые включены в единый реестр государственных услуг и местные реестры муниципальных услуг.

2. Проекты единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг формируются соответствующими уполномоченными органами и вносятся на рассмотрение в межведомственную комиссию, образуемую Правительством Кыргызской Республики.

Формирование проекта единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг осуществляется на основании предложений государственных органов, органов местного самоуправления, ответственных за предоставление государственных и муниципальных услуг.

3. Порядок формирования и функционирования межведомственной комиссии устанавливается Правительством Кыргызской Республики при соблюдении следующих обязательных условий:

1) межведомственная комиссия должна состоять не менее чем наполовину из представителей гражданского общества и бизнес-сообщества;

2) при формировании межведомственной комиссии обеспечивается гендерный баланс: в состав комиссии должно входить не более 70 процентов лиц одного пола;

3) все члены межведомственной комиссии осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4. Межведомственная комиссия:

1) по представлению уполномоченных органов рассматривает проект единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг и дает заключение в Правительство Кыргызской Республики;

2) по представлению уполномоченных органов рассматривает и дает заключения в Правительство Кыргызской Республики по

вопросам внесения изменений в реестры государственных и муниципальных услуг;

3) рассматривает жалобы потребителей на отказ исполнителя услуг и уполномоченных органов по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг, вносит соответствующие предложения в Правительство Кыргызской Республики;

4) вырабатывает на основании поступивших в межведомственную комиссию предложений рекомендации по улучшению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощению их предоставления физическим и юридическим лицам, а также совершенствованию законодательства, регулирующего сферу предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) дает заключение по внесению платных муниципальных услуг в дополнительные реестры муниципальных услуг.

5. Основным условием для положительного заключения межведомственной комиссии при согласовании реестров государственных и муниципальных услуг, а также внесении в них изменений является соответствие услуг критериям, установленным статьями 6 и 7 настоящего Закона, отсутствие навязывания услуг обществу.

6. Единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг по представлению межведомственной комиссии утверждаются Правительством Кыргызской Республики.

7. Местный реестр муниципальных услуг состоит из базового реестра муниципальных услуг и дополнительного перечня муниципальных услуг. Дополнительный перечень муниципальных услуг формируется с учетом особенностей каждой административно-территориальной единицы, исходя из возможностей местного бюджета.

8. Дополнительный перечень муниципальных услуг и предложения по внесению изменений в него формируются исполнительными органами местного самоуправления и утверждаются местными кенешами. Включение в дополнительный перечень муниципальных услуг, оказываемых на платной основе, допуска-

ется только после положительного заключения межведомственной комиссии.

Статья 6. Критерии для включения услуги в реестры государственных и муниципальных услуг

1. Государственные услуги, включаемые в единый реестр государственных услуг, должны соответствовать следующим критериям:

1) наличие запроса от физического и юридического лица на получение соответствующей государственной услуги;

2) наличие установленных законодательством Кыргызской Республики полномочий у исполнителя государственной услуги на предоставление данного вида услуги;

3) целостность государственной услуги, выраженная в непосредственной связи процесса предоставления услуги с данным государственным учреждением и исключающая необходимость обращения физических и юридических лиц в другие государственные/муниципальные и негосударственные учреждения и предприятия для получения конечного результата;

4) возможность стандартизации государственной услуги.

2. Муниципальные услуги, предлагаемые для включения в реестры муниципальных услуг, должны соответствовать следующим критериям:

1) наличие запроса от физических, юридических лиц на получение соответствующей муниципальной услуги;

2) наличие установленных законодательством Кыргызской Республики полномочий у исполнителя муниципальной услуги на предоставление данного вида услуги;

3) целостность муниципальной услуги, выраженная в непосредственной связи процесса предоставления услуги с данным муниципальным учреждением и исключающая необходимость обращения физических и юридических лиц в другие государственные/муниципальные и негосударственные учреждения и предприятия для получения конечного результата;

4) возможность стандартизации муниципальной услуги.

3. Условием включения в реестры государственных и муниципальных услуг является соответствие услуг всем перечисленным критериям.

Статья 7. Основания для предоставления государственных и муниципальных услуг на платной основе

1. Государственные и муниципальные услуги оказываются на бесплатной основе, за исключением случаев, установленных в части 2 настоящей статьи.

2. Допускается оказание государственных и муниципальных услуг на платной основе в случае соответствия их одному из следующих критериев:

1) получение государственной или муниципальной услуги предоставляет ее потребителю право на владение и пользование объектами и предметами, которые могут представлять источник повышенной опасности или связаны с предпринимательской деятельностью;

2) повторное и каждое последующее предоставление государственной или муниципальной услуги при условии первичного предоставления услуги на бесплатной основе, за исключением государственных или муниципальных услуг, предоставление которых предусматривает многократность либо регулярность обращения;

3) оказание государственной или муниципальной услуги по параметрам качества, превосходящим закрепленные в стандарте на данную услугу (ускоренное оказание услуги, оказание услуги в условиях повышенной комфортности, оказание услуги по месту нахождения потребителя или в ином, определенном потребителем месте);

4) создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья для получения государственных и муниципальных услуг наравне с другими не является основанием для установления платности услуги.

3. Не могут предоставляться на платной основе государственные и муниципальные услуги, бесплатность которых закреплена в Конституции и законах Кыргызской Республики, а также вытекаю-

щие из обязательств Кыргызской Республики по международным договорам.

4. Порядок определения размера оплаты за оказание государственной или муниципальной услуги определяется Правительством Кыргызской Республики.

5. Размер оплаты не должен превышать себестоимости государственной или муниципальной услуги.

6. Допускается предоставление платных услуг с размером оплаты менее себестоимости при условии закрепления соответствующих льгот в законодательстве Кыргызской Республики для определенных категорий потребителей услуг.

Статья 8. Внесение изменений в реестры государственных и муниципальных услуг

1. Инициативой по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг обладают уполномоченные органы, исполнители государственных и муниципальных услуг, объединения (ассоциации и союзы) потребителей государственных и муниципальных услуг.

2. Исполнители государственных и муниципальных услуг, объединения (ассоциации и союзы) потребителей обращаются с запросом о внесении изменений в реестры государственных или муниципальных услуг в соответствующий уполномоченный орган либо исполнительный орган местного самоуправления при внесении изменений в дополнительный перечень муниципальных услуг.

3. Уполномоченный орган, исполнительный орган местного самоуправления на основании запроса в 30-дневный срок иницирует внесение соответствующих изменений в реестры государственных или муниципальных услуг либо дает мотивированный отказ.

Отказ по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг в адрес общественных объединений (ассоциаций и союзов) может быть обжалован в межведомственную комиссию, Правительство как коллегиальный орган либо в суд в

порядке, определенном законодательством Кыргызской Республики.

4. Уполномоченный орган вносит проект решения о внесении изменений в единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг на рассмотрение межведомственной комиссии.

5. Межведомственная комиссия осуществляет проверку вносимых услуг на предмет соответствия их критериям государственных и муниципальных услуг, установленным статьями 6 и 7 настоящего Закона.

В случае внесения межведомственной комиссией положительного заключения Правительством Кыргызской Республики принимается решение о внесении изменений в единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг.

6. Решение о внесении изменений в дополнительный перечень муниципальных услуг принимается соответствующим решением местного кенеша. Решение о включении в дополнительный перечень муниципальных услуг, оказываемых на платной основе, принимается после получения положительного заключения межведомственной комиссии.

7. После внесения изменений в реестры государственных и муниципальных услуг исполнитель государственной и муниципальной услуги обязан в 10-дневный срок проинформировать общественность о соответствующих изменениях, в том числе посредством размещения информации на веб-сайте.

Статья 9. Сведения, включаемые в реестры государственных и муниципальных услуг

Реестры государственных и муниципальных услуг содержат следующие сведения:

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги;
- 2) наименование учреждения, ответственного за стандартизацию государственной или муниципальной услуги;
- 3) наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

4) платность или бесплатность оказываемой государственной или муниципальной услуги.

Глава 3. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги

Статья 10. Разработка и утверждение стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги

1. Стандарт государственной и муниципальной услуги разрабатывается учреждением, ответственным за стандартизацию услуги, в соответствии с единым реестром государственных услуг и местным реестром муниципальных услуг, на основании типового стандарта государственной и муниципальной услуги, утверждаемых Правительством Кыргызской Республики.

2. Учреждение, ответственное за стандартизацию, при разработке и утверждении стандарта государственной и муниципальной услуги обязано соблюдать принципы, определенные в статье 4 настоящего Закона.

3. Стандарты государственных услуг утверждаются Правительством Кыргызской Республики.

4. Стандарты муниципальных услуг утверждаются соответствующим местным кенешем.

5. Учреждение, ответственное за стандартизацию государственной и муниципальной услуги, для разработки проекта стандарта (пересмотра стандарта) образует рабочую группу, которая в обязательном порядке не менее чем наполовину должна состоять из представителей гражданского общества и бизнес-сообщества.

При формировании рабочей группы обеспечивается гендерный баланс: в состав комиссии должно входить не более 70 процентов лиц одного пола.

6. Проект стандарта государственной и муниципальной услуги подлежит общественному обсуждению в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

Статья 11. Типовой стандарт государственных и муниципальных услуг

Стандарт государственной и муниципальной услуги состоит из следующих разделов:

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги, а также краткое описание действий исполнителя государственной или муниципальной услуги в процессе ее предоставления;
- 2) полное наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
- 3) потребители государственной или муниципальной услуги;
- 4) правовые основания получения государственной или муниципальной услуги;
- 5) конечный результат предоставляемой государственной или муниципальной услуги;
- 6) условия, в которых предоставляется государственная или муниципальная услуга (требования к помещениям, условиям ожидания, разумные приспособления для лиц с ограниченными возможностями, способы формирования очередности и т.д.), с учетом особенностей мужчин и женщин;
- 7) продолжительность предоставления государственной или муниципальной услуги (предельное время на прием документов, предоставление услуги и выдачу результата услуги);
- 8) информирование об услугах, предоставляемых потребителю (перечень необходимой информации), и учреждении, ответственном за их стандартизацию;
- 9) способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы);
- 10) правила общения с посетителями (соблюдение профессионально-этических норм, особенности по способам общения с различными категориями потребителей - лицами с ограниченными возможностями здоровья, несовершеннолетними, пожилыми и т.д.);
- 11) способы обеспечения конфиденциальности при предоставлении государственной и муниципальной услуги;

12) перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной и муниципальной услуги;

13) сведения о порядке формирования стоимости платной государственной и муниципальной услуги, а также об органе, утверждающем стоимость услуг;

14) параметры качества государственной и муниципальной услуги;

15) способы предоставления государственной и муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате;

16) основания и порядок отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

17) порядок обжалования отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

18) периодичность пересмотра стандарта государственной и муниципальной услуги.

Статья 12. Изменение стандарта государственной и муниципальной услуги

1. Стандарт государственной и муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться с периодичностью не менее одного раза в 3 года.

Стандартом могут быть предусмотрены более короткие сроки его пересмотра.

2. Потребитель государственной и муниципальной услуги, объединения (ассоциации и союзы) потребителей государственных и муниципальных услуг вправе обратиться в учреждение, ответственное за стандартизацию государственных и муниципальных услуг, о досрочном пересмотре стандарта.

3. По обращению потребителя, объединения (ассоциаций и союзов) потребителей государственных и муниципальных услуг учреждение, ответственное за стандартизацию государственных и муниципальных услуг, в 30-дневный срок инициирует изменение стандарта либо дает мотивированный отказ.

4. Отказ в досрочном пересмотре стандарта может быть обжалован в межведомственную комиссию, Правительство как кол-

легиальный орган либо в суд в порядке, определенном законодательством Кыргызской Республики.

Статья 13. Административный регламент государственной и муниципальной услуги

1. Административный регламент государственной и муниципальной услуги разрабатывается в соответствии с единым реестром государственных услуг и местным реестром муниципальных услуг учреждением, ответственным за предоставление государственной или муниципальной услуги, и утверждается Правительством Кыргызской Республики.

2. Административный регламент государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке должен включать:

1) описание каждой административной процедуры (действия), совершаемой исполнителем государственной и муниципальной услуги в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги и имеющей конкретный результат;

2) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждой административной процедуры, его обязанностях;

3) продолжительность или максимальные сроки выполнения каждой административной процедуры;

4) порядок взаимодействия с другими государственными и муниципальными учреждениями в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги, если таковое имеется;

5) решения, которые могут или должны быть приняты должностным лицом, а при возможности различных вариантов решения - критерии или процедуры выбора вариантов решения;

6) результат административной процедуры и порядок его передачи для начала следующей административной процедуры;

7) состав сведений, характеризующий конечный результат предоставления государственной или муниципальной услуги, включая отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

8) порядок и способ передачи (направления) конечного результата предоставления государственной или муниципальной

услуги потребителю государственной или муниципальной услуги, в том числе в электронном формате;

9) особенности предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном формате в случае, если услуга предоставляется в электронном формате, а также особенности (если таковые имеются) предоставления государственной или муниципальной услуги отдельным категориям потребителей государственной и муниципальной услуги (лицам с ограниченными возможностями здоровья, несовершеннолетним, пенсионерам и т.д.);

10) порядок и формы контроля за исполнением требований административного регламента с учетом вовлечения потребителей в данный процесс;

11) ответственность должностных лиц за нарушение требований административного регламента государственной и муниципальной услуги.

3. Административный регламент государственной и муниципальной услуги должен обеспечивать исполнение соответствующего стандарта государственной и муниципальной услуги и разрабатывается в соответствии с его требованиями.

Статья 14. Оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги

1. Проведение оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется:

1) общественными объединениями (ассоциациями и союзами) потребителей;

2) учреждением, предоставляющим государственную или муниципальную услугу;

3) уполномоченным органом.

2. Оценка качества государственной или муниципальной услуги, предоставляемой потребителю, проводится на соответствие установленным критериям качества, указанным в стандарте государственной или муниципальной услуги.

Методика проведения оценки субъектами, указанными в пункте 1 настоящей статьи, определяется самостоятельно.

3. Учреждением, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, уполномоченным органом проводится внутренняя оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги, по результатам которой принимается решение о целесообразности внесения изменений в стандарт и/или административный регламент предоставления соответствующей государственной и муниципальной услуги.

Необходимые изменения иницируются в порядке, установленном настоящим Законом.

4. Общественными объединениями потребителей (ассоциациями и союзами) проводится внешняя оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги, по результатам которой они вправе требовать пересмотра стандарта и административного регламента государственной и муниципальной услуги в порядке, установленном настоящим Законом.

Глава 4. Доступ к государственным и муниципальным услугам

Статья 15. Организация пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам

1. Государственные или муниципальные услуги оказываются через пункты доступа к государственным или муниципальным услугам либо в электронном формате.

Перечень предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном формате определяется Правительством Кыргызской Республики, порядок их предоставления определяется в соответствующем стандарте и административном регламенте государственной и муниципальной услуги.

2. В административных территориальных единицах, в границах, на которых действуют государственные и муниципальные учреждения, образуются пункты доступа к государственным и муниципальным услугам.

3. Организация и предоставление помещений возлагаются на соответствующие государственные и муниципальные учрежде-

ния. Помещения пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам должны отвечать требованиям стандарта.

4. Пункты доступа к государственным и муниципальным услугам могут быть стационарными и/или передвижными (мобильными).

В населенных пунктах, отдаленных от мест расположения стационарных пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам, наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги предоставляются передвижными (мобильными) пунктами доступа с участием специалистов уполномоченных государственных и муниципальных учреждений.

5. Организация работы стационарного или передвижного (мобильного) пункта доступа к государственным и муниципальным услугам должна отвечать соответствующим стандартам услуг.

6. Государственные и муниципальные учреждения образуют пункты доступа к государственным и муниципальным услугам по способу единого окна.

7. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья исполнителем государственной и/или муниципальной услуги создаются необходимые условия для получения государственных и муниципальных услуг наравне с другими. Требования к порядку и условиям предоставления государственной и муниципальной услуги данной категории потребителей должны содержаться в соответствующем стандарте.

8. В целях повышения качества, доступности и эффективности предоставления государственных и/или муниципальных услуг государственные и муниципальные учреждения могут передавать государственные и муниципальные услуги на исполнение частным юридическим и физическим лицам с передачей средств и источников финансирования.

Передача государственных и муниципальных услуг на исполнение частным юридическим и физическим лицам осуществляется в соответствии с требованиями законодательства о государственных закупках после получения положительного заключения межведомственной комиссии.

Государственные и муниципальные учреждения несут полную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение норм настоящего Закона при предоставлении государственных и муниципальных услуг, переданных на исполнение частным юридическим и физическим лицам, в том числе за соблюдением установленных стандартов, а также оснований для предоставления услуг на платной основе, изложенных в статье 7 настоящего Закона.

Статья 16. Доступ к информации о предоставляемых государственных и муниципальных услугах

1. Реестры государственных и муниципальных услуг, типовой стандарт и стандарты государственных и муниципальных услуг, положение о межведомственной комиссии подлежат опубликованию в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

Кроме этого, вышеназванные нормативные правовые акты публикуются на веб-сайтах исполнителей государственных и муниципальных услуг, а также должны размещаться в местах предоставления услуг.

Уполномоченный государственный орган, ответственный за перевод системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронный формат, определяется Правительством Кыргызской Республики.

2. Информация о государственных и муниципальных услугах должна предоставляться всем потребителям государственных и муниципальных услуг на государственном и официальном языках.

3. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья исполнителем государственной и/или муниципальной услуги создаются необходимые условия для получения информации о государственных и муниципальных услугах, их стандартах наравне с другими.

4. Исполнитель государственной и муниципальной услуги должен на регулярной основе информировать общественность о

проводимой работе по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Глава 5. Ответственность за неисполнение норм настоящего Закона

Статья 17. Ответственность за неисполнение норм настоящего Закона

1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение норм настоящего Закона государственные и муниципальные учреждения, их должностные лица несут дисциплинарную, административную, материальную и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

2. Доход, полученный государственными и муниципальными учреждениями от оказания платных услуг, не включенных в соответствующий реестр государственных и муниципальных услуг, в полном объеме изымается в республиканский бюджет Кыргызской Республики.

Глава 6. Переходные и заключительные положения

Статья 18. Порядок вступления в силу настоящего Закона

1. Настоящий Закон вступает в силу по истечении шести месяцев со дня официального опубликования.

2. Правительству Кыргызской Республики в шестимесячный срок принять соответствующие меры по реализации настоящего Закона.

Президент Кыргызской Республики

А.Атамбаев

Принят Жогорку Кенешем
Кыргызской Республики

25 июня 2014 года

Опубликован в газете «Эркин Тоо» от 25 июля 2014 года №58

Утвержден
Постановлением Правительства КР
от 3 сентября 2012 года №603

**Типовой стандарт
государственных и муниципальных услуг**

1. Паспорт государственной и муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	
2	Полное наименование государственного органа (учреждения), органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего услугу	
3	Получатели государственной и муниципальной услуги	
4	Правовые основания получения государственной и муниципальной услуги	
5	Конечный результат предоставляемой государственной и муниципальной услуги	
6	Условия предоставления государственной и муниципальной услуги	
7	Срок предоставления государственной и муниципальной услуги	
2. Информирование получателей государственной и муниципальной услуги		
8	Информирование о государственной и муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), государственном органе и органе местного самоуправления, ответственных за стандартизацию	

9	Способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы)	
3. Обслуживание и оказание государственной и муниципальной услуги		
10	Общение с посетителями	
11	Способы обеспечения конфиденциальности	
12	Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной и муниципальной услуги	
13	Стоимость платной государственной и муниципальной услуги	
14	Параметры качества государственной и муниципальной услуги	
15	Предоставление услуг в электронном формате	
4. Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги и порядок обжалования		
16	Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги	
17	Порядок обжалования	
18	Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги	

Утверждена
Постановлением Правительства
Кыргызской Республики
от 3 сентября 2012 года №603

ИНСТРУКЦИЯ

по разработке стандарта государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает общие типовые требования к разработке стандартов государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями, органами местного самоуправления, подведомственными и муниципальными учреждениями (далее - уполномоченные органы).

2. Стандарт государственной и муниципальной услуги, разрабатываемый на основании утвержденного Типового стандарта государственных и муниципальных услуг, предназначен для потребителей государственных и муниципальных услуг (физических и юридических лиц) и устанавливает условия предоставления услуг, исчерпывающий перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги, параметры качества услуги, способ получения услуги, способы информирования потребителей о получении услуги, сроки предоставления услуги, стоимость платной услуги, порядок обжалования в случаях нарушения стандарта услуги, исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, а также оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.

3. Стандарт государственной и муниципальной услуги должен отвечать следующим принципам:

- простота и доступность языка изложения (государственный и официальный);
- объем и полнота содержания информации для потребителей услуг;
- доступ граждан к информации и услугам;
- компактность документа и наличие обратной связи с целью определения удовлетворенности граждан от предоставленных услуг.

2. Разработка и утверждение стандарта государственной и муниципальной услуги

4. Стандарты государственных и муниципальных услуг разрабатываются уполномоченными государственными органами и органами местного самоуправления, ответственными за стандартизацию услуг в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

5. Уполномоченные государственные органы и органы местного самоуправления, ответственные за стандартизацию, предусмотренные реестрами государственных и муниципальных услуг:

- определяют очередность разработки стандартов государственных и муниципальных услуг, с ежемесячной разбивкой, которая утверждается приказом;
- решением образуют рабочую группу по разработке, внедрению стандартов государственных и муниципальных услуг и их инспектированию.

6. Ответственность за разработку и внедрение стандартов государственных и муниципальных услуг возлагается на одного из заместителей руководителей уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, ответственных за стандартизацию.

3. Описание (паспорт) услуги

7. Наименование услуги: указать наименование услуги согласно реестрам государственных и муниципальных услуг.

8. Полное наименование уполномоченного органа, предоставляющего услугу: указать наименование органа исполнитель-

ной власти, его структурного подразделения, органа местного самоуправления, подведомственного и муниципального учреждения, оказывающего услугу.

9. Потребители государственной и муниципальной услуги: указать круг потребителей, имеющих право получить данную услугу, по следующим признакам: возраст потребителей, пол, уязвимость, юридический статус и т.д.

10. Правовые основания получения государственной и муниципальной услуги: перечислить законы и иные нормативные правовые акты, на основании которых оказывается услуга.

11. Конечный результат предоставляемой государственной и муниципальной услуги: описать, как для потребителя выглядит конечный результат оказанной услуги. Также результатом услуги может являться устная рекомендация.

Например, результатом услуги является выдача какого-либо документа, если выдаваемый документ является не результатом услуги, а подтверждением выполнения органом, оказывающим услугу, необходимых действий, то описание результата должно включать необходимость определенных действий, совершенных органом, оказывающим услугу.

12. Условия предоставления государственной и муниципальной услуги: описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям (гардероб, туалет, наличие мест для сидения, способ формирования очередности: электронная, живая очередь, запись).

13. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги: указать сроки предоставления услуги:

- указать предельное время на прием документов и/или действий на получение услуги;
- указать общий срок предоставления услуги (если указан в нормативных правовых актах Кыргызской Республики, то не указывать, если срок не указан, то необходимо указать в стандарте);
- указать предельное время на выдачу результата услуги.

4. Информирование потребителей услуги

14. Информирование о государственной и муниципальной услуге, предоставляемой потребителю:

Полнота и объем информирования уполномоченными органами граждан должны отвечать следующему перечню:

- информация о местонахождении уполномоченных органов, оказывающих услугу, графике их работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь, электронная очередь и т.п.), включая обязательную информацию о государственном органе, ответственном за стандартизацию тех или иных услуг, в котором потребитель может получить всю необходимую информацию о той или иной государственной и муниципальной услуге;
- информирование о способе получения услуги: перечислить все возможные способы информирования граждан о предоставляемой государственной и муниципальной услуге, исходя из способов обращения:
 - письменное;
 - устное (по телефону, при личном контакте);
 - факсимильное, электронное («вопросы-ответы» на сайте);
 - информационные стенды, брошюры;
 - информация о порядке заполнения бланков (образцы);
 - информация о порядке оплаты (наличными, перечислением);
 - информация о процедурах получения услуги;
 - информация о наличии стандарта государственной и муниципальной услуги и способах ознакомления с ним.
- 15. Способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы):
 - СМИ (указать название);
 - Интернет (указать адрес электронного сайта);
 - стенды;
 - по телефону (номера телефонов);
 - буклеты (брошюры) и др. приемлемые способы.

Уполномоченный государственный орган, ответственный за стандартизацию, обязан обеспечить распространение информации всеми возможными способами для обеспечения ее доступности во всех уполномоченных органах, предоставляющих услугу.

Предоставление вышеуказанной информации гарантируется любому обратившемуся лицу на безвозмездной основе.

Размещаемая информация должна поддерживаться в актуальном состоянии и своевременно обновляться.

5. Обслуживание и оказание услуги

16. Общение с посетителями: стандарт должен содержать указание на соблюдение сотрудниками профессионально-этических норм, устанавливающих и регулирующих правила поведения в соответствии с законодательством Кыргызской Республики о государственной и муниципальной службе.

В случае предоставления услуг особым категориям потребителей (лица с ограниченными возможностями здоровья, несовершеннолетние, пожилые и др.), стандарт должен содержать требования по способам общения с ними.

При оказании услуг потребителям со специальными потребностями, например, трудным подросткам или слабослышащим, пенсионерам, указывается на то, как эти потребности будут учитываться. Например, имеется специалист по подростковой психологии или все сотрудники обучены основам общения со слабослышащими.

17. Способы обеспечения конфиденциальности: указать способы обеспечения конфиденциальности информации, полученной от потребителя услуги информации в процессе ее получения и по завершении.

18. Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги: указать исчерпывающий перечень необходимых документов, порядок их сбора и/или действий со стороны потребителя услуги; указать также требования к порядку фиксации обращений и заявлений граждан (журнал регистрации, штамп и другие способы).

В случае предоставления государственной и муниципальной услуги в электронном формате указываются требования к подаче запроса в электронном формате (заполнение интерактивной формы, электронная цифровая подпись, формат электронных документов, их качество и т.д.).

Далее указывается исчерпывающий перечень других документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

Возможно указание нескольких перечней документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, например, для различных категорий потребителей или различных форм предоставления услуги.

Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить потребителю, где и по какой процедуре могут быть получены эти документы.

В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением данной государственной и муниципальной услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении уполномоченного органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, иных уполномоченных органов, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

19. Стоимость платной государственной и муниципальной услуги: указать нормативный правовой акт, на основании которого

взимается плата: государственная пошлина, плата за предоставление услуги.

Сведения о размере государственной пошлины, платы за предоставление государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке должны содержаться в соответствующих информационных материалах о государственной и муниципальной услуге (информационные стенды, буклеты, интернет-сайт государственного органа, портал государственных и муниципальных услуг, автоинформирование и т.д.), а также предоставляться по запросу потребителя во время личного приема, обращения по телефону, по письменному запросу, направленному почтовым отправлением, с использованием факсимильной связи либо электронной почты.

При этом, в случае если размер государственной пошлины, платы варьируется в зависимости от категории потребителя и (или) отдельным категориям потребителей предоставляются льготы, то должен быть указан размер пошлины, платы для каждой категории потребителей, с указанием такой категории.

Если услуга оказывается бесплатно, то об этом следует указать в стандарте, чтобы исключить возможность недобросовестности со стороны лиц, оказывающих услугу. При платности государственной и муниципальной услуги обеспечить наличие прейскурантов цен в месте оказания услуги для общего доступа, информацию об условиях внесения оплаты (наличный/безналичный расчет, банковские реквизиты).

20. Параметры качества государственной и муниципальной услуги: указать перечень критериев, на основании которых будет оцениваться качество предоставляемой государственной и муниципальной услуги руководством уполномоченного органа, предоставляющего услугу, обществом, НПО. Оценка качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг будет осуществляться на основании перечня критериев. К примеру, своевременность предоставления государственной и муниципальной услуги, т.е. соответствие сроков предоставления услуги заявленным в стандарте; вежливость сотрудников при оказании государственной и муниципальной услуги, соответствие условий предоставления государственной и муниципальной услуги, указанных в стандарте, и другие критерии.

21. Предоставление услуг в электронном формате: услуга предоставляется в электронном формате в полном объеме или частично. Если результат имеет физическое воплощение, то услуга оказывается в электронном формате на стадии приема заявки, обмена информацией и уведомления о готовности результата.

Решения по заявлениям на получение государственных и муниципальных услуг, поступающим в электронном формате через веб-сайты соответствующих уполномоченных органов, их предоставляющих, должны быть приняты в установленном регламентом порядке и доведены до сведения заявителя в течение 3-х рабочих дней со дня поступления. Извещение направляется заявителю тем же способом, каким было получено заявление и должно содержать информацию о решении по заявлению, необходимых дальнейших действиях для получения услуги в полном объеме, а в случае отказа - информацию о порядке обжалования действий государственного органа, принявшего решение.

Информация о государственных и муниципальных услугах, их стандартах является бесплатной и публикуется на сайте уполномоченных органов, их предоставляющих. В стандарте обязательно отражается наименование электронного сайта и перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги и стоимость платной услуги, указанных в пунктах 18 и 19.

6. Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги и порядок обжалования

22. Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги: указать исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов и их возврата на доработку, а также в предоставлении государственной и муниципальной услуги в целом.

К примеру, перечень оснований для отказа может содержать следующие пункты:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (в случае предоставления не полного перечня необходимых до-

Утвержден распоряжением
Правительства Кыргызской Республики
от 22 июля 2014 года №287-р

Типовой административный регламент государственной услуги

1. Общие положения

1. Настоящий административный регламент государственной услуги

(наименование услуги в соответствии с Реестром государственных услуг)

(далее - административный регламент) разработан в целях оптимизации административно-управленческих и иных действий, совершаемых исполнителем данной государственной услуги в процессе ее предоставления потребителю, а также в целях повышения персональной ответственности должностных лиц и сотрудников, задействованных в предоставлении данной государственной услуги.

2. Административный регламент определяет:

- порядок, сроки и последовательность действий, а также обязанности должностных лиц и сотрудников исполнителя государственной услуги при осуществлении полномочий по предоставлению данной государственной услуги;
- порядок и сроки межведомственного и внутриведомственного взаимодействия в процессе предоставления государственной услуги;
- формы контроля за соблюдением установленного порядка и сроков действий, совершаемых исполнителем в процессе предоставления государственной услуги.

кументов и/или неправильного заполнения предоставить время для исправления ошибок и сбора документов);

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа (например, недостаточность квалификации лица, претендующего на аттестацию в качестве преподавателя высшей категории, подтвержденная заключением соответствующей комиссии).

Отказ не допускается в случае предоставления услуг по вопросам обеспечения жизни и здоровья потребителя услуги и иных случаях, предусмотренных законодательством.

23. Порядок обжалования: перечислить все способы и органы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы обжалования содержательных нарушений (отказ в предоставлении услуги, отказ в приеме документов и т.п.). Прописать процедуру обжалования действий и бездействия уполномоченного органа, предоставляющего услугу и должностных лиц на любом этапе предоставления услуги.

3. Предоставление государственной услуги осуществляется:

_____ (полное наименование государственного учреждения (ний), предоставляющего (их) данную государственную услугу)

4. В целях предоставления данной государственной услуги потребителю

_____ (наименование государственного учреждения (ний), предоставляющего (их) данную государственную услугу)

осуществляет взаимодействие со следующими государственными и муниципальными учреждениями (предприятиями), а также частными физическими и юридическими лицами:

(необходимо указать исчерпывающий перечень государственных и/или муниципальных учреждений, государственных предприятий, частных физических и/или юридических лиц, если таковые имеются, с которыми осуществляется взаимодействие в целях предоставления государственной услуги конечному потребителю, либо указать, что в процессе предоставления государственной услуги, межведомственное взаимодействие не осуществляется).

5. Предоставление государственной услуги осуществляется согласно требованиям соответствующего стандарта, утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики.

6. В административном регламенте используются следующие понятия и термины:

исполнитель государственной услуги - государственное учреждение, предоставляющее в пределах своей компетенции государственную услугу по запросу физических и юридических лиц;

потребитель государственной услуги - физическое или юридическое лицо, осуществившее непосредственно, либо через своего представителя запрос на предоставление государственной услуги к исполнителю государственной услуги.

(В данном пункте может указываться толкование иных специфических понятий и терминов, используемых в административном регламенте и характерных для конкретной государственной услуги).

2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указывается в стандарте данной государственной услуги.

8. Сбор необходимых для предоставления государственной услуги документов и сведений, находящихся в распоряжении государственного органа, ответственного за предоставление данной государственной услуги, его подведомственных (структурных и территориальных подразделений), а также иных государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений (предприятий), осуществляется исполнителем государственной услуги самостоятельно в рамках межведомственного и внутриведомственного взаимодействия, регулируемого настоящим административным регламентом.

Исключение составляют документы и сведения, которые связаны с необходимостью непосредственного присутствия потребителя услуги, совершения определенных действий с его участием для их получения (например, связанные с необходимостью проведения медицинского осмотра или обследования, сдачей квалификационных экзаменов и т.д.).

3. Последовательность действий, совершаемых в процессе предоставления государственной услуги

9. Организация предоставления государственной услуги включает следующие действия:

_____ (необходимо последовательно указать наименования (перечень) всех административных и иных действий, совершаемых в процессе предоставления данной государственной услуги должностными лицами и сотрудниками исполнителя государственной услуги в целях достижения конечного результата услуги).

- Например, типовыми действиями могут быть:
- информирование потребителей о порядке и способах предоставления государственной услуги, с учетом всех способов предоставления - при личном обращении, при обращении по телефону, по почте, в электронном формате (включает подготовку информации в соответствии с требованиями, установленными стандартом государственной услуги, доведение информации до потребителя, поддержание ее в актуальном состоянии и своевременное обновление);
 - прием (получение) запроса и необходимых документов (информации) от потребителя государственной услуги (включает установление предмета запроса, идентификацию потребителя, проверку комплектности документов, правильности их заполнения, регистрацию запроса, направление уведомления заявителю о получении запроса и т.д., в том числе для услуг, предоставляемых в электронном формате);
 - обработка документов (информации), материалов, образцов, необходимых для предоставления государственной услуги;
 - осуществление межведомственного и внутриведомственного взаимодействия (направление межведомственных запросов, получение и обработка полученной информации (документации) и т.д.), в том числе в электронном формате;
 - формирование результата предоставления государственной услуги;
 - выдача (направление) потребителю результата государственной услуги, документов и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги, либо отказ в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном формате.

10. Выполнение действий, совершаемых в процессе предоставления государственной услуги, осуществляется в следующем порядке:

(в последующих подпунктах необходимо описать каждое действие в соответствии с предложенной ниже табличной формой)

10.1. Действие № _____
(наименование действия)

Детальное описание действия	
1	Основание для начала действия (основаниями могут быть: поступление запроса, его регистрация, поступление ответов на межведомственный запрос, подготовка результата услуги и т.д.)
2	Сведения о должностном лице либо сотруднике, ответственном за выполнение действия (указывается наименование должности)
3	Обязанности должностного лица либо сотрудника, ответственного за выполнение действия (последовательно указывается перечень обязанностей (действий), которые должны совершить должностное лицо либо сотрудник в рамках данного действия, а также требования, которые они должны соблюдать при выполнении данных обязанностей, если таковые имеются)
4	Продолжительность действия или максимальный срок его выполнения
5	Порядок и сроки взаимодействия с другими государственными и/или муниципальными учреждениями (предприятиями), частными физическими и юридическими лицами в процессе данного действия (если таковое имеется) (необходимо указать наименования государственных и муниципальных учреждений)

	(предприятий), категории частных физических и юридических лиц, с которыми осуществляется взаимодействие в целях получения конечного результата данного действия. Описать порядок и сроки взаимодействия в рамках данного действия, в том числе в части направления межведомственных запросов, получения на них ответов, обмена информацией, сведениями и документами, в том числе в электронном формате)	
6	Решения, которые должны быть приняты должностным лицом либо сотрудником в рамках данного действия (при возможности различных вариантов решения необходимо описать критерии или процедуры выбора вариантов решения)	
7	Результат(ы) действия и порядок его передачи для начала следующего действия	
8	Способ фиксации результата выполнения действия	

Примечание: (в примечании указывается информация о том, с какими другими действиями (действием) рассматриваемое действие начинается одновременно, если таковые имеются. Последовательность действий детально указывается в блок-схеме согласно пункту 11 административного регламента).

При последовательном описании каждого административного действия должны быть учтены все способы предоставления государственной услуги (при личном обращении, по телефону, по почте, в электронном формате и т.д.), а также особенности (если таковые имеются) предоставления государственной услуги от-

дельным категориям потребителей (например, лицам с ограниченными возможностями здоровья).

Описанию подлежат также и те действия, которые в установленном порядке переданы на исполнение частным физическим и/или юридическим лицам.

Общие сроки предоставления потребителю конечного результата услуги, предельное время на прием документов и/или действий на получение услуги, предельное время на выдачу результата услуги не должны превышать соответствующие сроки, установленные стандартом данной государственной услуги.

Выполнение всех действий, предусмотримых административным регламентом, должно быть ориентировано на достижение критериев качества предоставления государственной услуги, устанавливаемых стандартом данной государственной услуги.

11. Схематичная последовательность (блок-схема) действий по предоставлению государственной услуги приводится в приложении к Типовому административному регламенту.

(В приложениях к административному регламенту также могут быть изложены формы и образцы запроса, иных документов, которые требуется заполнить потребителю или исполнителю в процессе предоставления государственной услуги, в том числе в электронном формате).

4. Формы контроля за исполнением требований административного регламента

12. Формы контроля за исполнением требований административного регламента подразделяются на внутренний (текущий) контроль и внешний контроль.

13. Внутренний (текущий) контроль за исполнением требований административного регламента постоянно осуществляется

_____ (указать соответствующее уполномоченное должностное лицо государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, как правило, руководитель государственного учреждения или его заместитель).

Внутренний (текущий) контроль осуществляется путем проведения регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений административного регламента, а также принятых в процессе предоставления государственной услуги решений.

Целью внутреннего (текущего) контроля являются выявление и устранение нарушений прав потребителей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовка ответов на поступающие жалобы (в том числе по телефону доверия) на решения, действия (бездействие) специалистов и должностных лиц.

Периодичность проведения проверок составляет _____ (указать периодичность проведения проверок. Например: постоянно, при каждом обращении потребителя, ежемесячно при подведении итогов месяца, либо указать другой срок).

Могут проводиться внеплановые проверки, в том числе по заявлению конкретного потребителя государственной услуги.

По результатам проведения проверок незамедлительно принимаются меры по устранению выявленных нарушений требований административного регламента, а также рассматривается вопрос об ответственности виновных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

14. Внешний контроль за исполнением требований административного регламента осуществляется комиссией, образуемой решением _____ (указать наименование соответствующего государственного органа, ответственного за предоставление данной государственной услуги в соответствии с Реестром государственных услуг).

В состав комиссии в обязательном порядке включаются представители общественного наблюдательного совета данного государственного органа (при наличии).

Порядок и регламент работы комиссии определяются _____ (указать наименование соответствующего государственного органа, ответственного за предоставление данной государственной услуги в соответствии с Реестром государственных услуг).

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения, недостатки и предложения по их устранению. В целях оптимизации процесса предоставления государственной услуги могут быть внесены предложения по изменению административного регламента.

Данная справка в течение 3 рабочих дней с момента ее подписания направляется руководителю _____ (указать наименование государственного учреждения, предоставляющего данную государственную услугу), которым в месячный срок, с даты поступления справки, принимаются меры по устранению выявленных нарушений и недостатков, дисциплинарные и административные меры воздействия в отношении должностных лиц и сотрудников, допустивших данные нарушения, а также инициируется внесение в установленном порядке изменений в административный регламент (при необходимости).

По результатам внешнего контроля, по выявленным нарушениям и недостаткам руководителем государственного органа, ответственного за предоставление данной государственной услуги согласно Реестру государственных услуг, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики могут быть приняты соответствующие дисциплинарные и административные меры в отношении должностных лиц и сотрудников исполнителя данной государственной услуги.

Внешний контроль за исполнением требований административного регламента проводится _____ (указать периодичность, например, не реже одного раза в год).

5. Ответственность должностных лиц за нарушение требований административного регламента

15. Действия или бездействие должностных лиц _____ (указать наименование государственного учреждения, исполнителя данной государственной услуги), а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном стандартом государственной услуги.

16. За нарушение требований административного регламента должностные лица и сотрудники _____ (указать наименование государственного учреждения) несут ответственность в соответствии с административным и трудовым законодательством Кыргызской Республики.

6. Заключительные положения

17. Административный регламент согласован с _____ (указать наименования государственных и муниципальных органов, подведомственных (структурных и территориальных) подразделений, с которыми осуществляется взаимодействие в целях предоставления данной государственной услуги конечному потребителю и с которыми административный регламент согласован. Если взаимодействие в процессе предоставления государственной услуги не осуществляется, данный пункт не указывается).

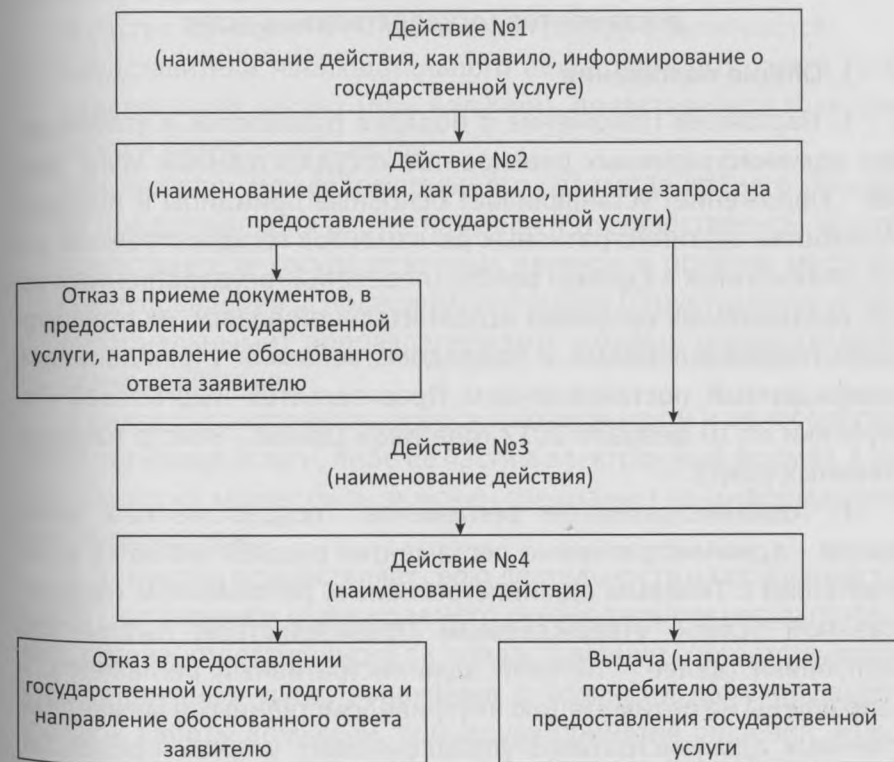
18. Административный регламент подлежит пересмотру одновременно со стандартом данной государственной услуги, но не реже одного раза в три года.

19. Содержание административного регламента должно быть доступно для потребителей государственной услуги. Административный регламент размещается на веб-сайте государственного органа, ответственного за предоставление услуги в соответствии с Реестром государственных услуг, - исполнителя государственной услуги, а также в пунктах доступа к государственной услуге.

20. В случае передачи в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики, государственной услуги или ее части на исполнение частным физическим и/или юридическим лицам, взаимодействие государственного учреждения, ответственного за предоставление данной государственной услуги, с соответствующими физическими и/или юридическими лицами осуществляется на основе заключаемого между ними договора. Положения договора должны соответствовать требованиям административного регламента данной государственной услуги.

СХЕМАТИЧНАЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ (блок-схема) действий по предоставлению государственной услуги

(указывается наименование государственной услуги)



Примечание: Схема формируется, исходя из особенностей предоставления каждой государственной услуги, при этом выполнение определенных действий может осуществляться параллельно.

Утверждено
Распоряжением Правительства
Кыргызской Республики
от 22 июля 2014 года №287-р

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке разработки и утверждения административных регламентов государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке разработки и утверждения административных регламентов государственных услуг (далее - Положение) устанавливает основные принципы и порядок разработки административных регламентов государственных услуг, включенных в Единый реестр (перечень) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями, утвержденный постановлением Правительства Кыргызской Республики от 10 февраля 2012 года №85 (далее - Реестр государственных услуг).

2. Административные регламенты государственных услуг (далее - административные регламенты) разрабатываются в соответствии с Типовым административным регламентом государственной услуги, утверждаемым Правительством Кыргызской Республики (далее - Типовой административный регламент), и направлены на оптимизацию внутриведомственных и межведомственных административно-управленческих и иных процессов, устранение избыточных процедур, повышение качества и сокращение сроков предоставления соответствующих государственных услуг.

3. Административные регламенты должны обеспечивать исполнение соответствующих стандартов государственных услуг и разрабатываются в соответствии с их требованиями.

2. Порядок разработки административных регламентов

4. Разработка административных регламентов осуществляется постоянно действующими при государственных органах ведомственными комиссиями по оптимизации и стандартизации государственных услуг (далее - комиссии).

Уполномоченные государственные органы, ответственные за предоставление государственных услуг согласно Реестру государственных услуг, вносят соответствующие изменения в состав и положения о данных комиссиях.

В состав комиссий в обязательном порядке включаются:

- представители наблюдательного общественного совета государственного органа (при наличии), представители гражданского и бизнес-сообщества;
- при наличии межведомственного взаимодействия в процессе предоставления соответствующей государственной услуги, представители государственных органов и органов местного самоуправления, с подведомственными (структурными и территориальными) подразделениями которых осуществляется взаимодействие.

В целях рассмотрения вопроса о возможности и целесообразности перевода услуги, либо ее части в электронный формат, в состав комиссии может быть включен специалист по информационным технологиям.

5. Комиссия осуществляет свою деятельность на основе настоящего Положения и утверждаемого руководителем государственного органа, ответственного за предоставление соответствующих государственных услуг, положения о комиссии, регулирующего порядок работы комиссии, процедуру принятия решения, изменения состава комиссии и другие вопросы, необходимые для достижения комиссией своих целей и задач.

6. Комиссию возглавляет один из заместителей руководителя государственного органа, ответственного за предоставление соответствующих государственных услуг согласно Реестру государственных услуг.

7. В целях разработки и утверждения административных регламентов на комиссию возлагается выполнение следующих дополнительных функций:

- оптимизация административных и иных действий, совершаемых в процессе предоставления государственных услуг, разработка административных регламентов в соответствии с Типовым административным регламентом;
- внесение проектов административных регламентов руководителю государственного органа, ответственного за предоставление данных государственных услуг, для последующего инициирования в установленном порядке процедуры утверждения административных регламентов Правительством Кыргызской Республики;
- внедрение административных регламентов;
- проведение на постоянной основе мониторинга соблюдения утвержденных административных регламентов, внесение предложений по пересмотру административных регламентов в целях дальнейшей оптимизации процесса предоставления соответствующих государственных услуг.

8. Комиссия для проведения первичной инвентаризации и анализа действий, совершаемых в процессе предоставления каждой государственной услуги:

- формирует первичный перечень административно-управленческих и иных действий (далее - действия), совершаемых в процессе предоставления государственной услуги (в пределах полномочий, предоставленных исполнителю государственной услуги в соответствии с законодательством Кыргызской Республики), имеющих конкретный результат, включая межведомственное и внутриведомственное взаимодействие;
- определяет должностных лиц и сотрудников, ответственных за предоставление каждого действия, включая должностные обязанности и последовательность их выполнения;
- определяет сроки выполнения каждого действия с учетом необходимости соблюдения соответствующих сроков предоставления государственной услуги, установленных стандартом данной государственной услуги;

- изучает наличие особенностей выполнения действий в зависимости от способа предоставления государственной услуги (в том числе в электронном формате), а также особенностей (если таковые имеются) ее предоставления отдельным категориям потребителей (например, лицам с ограниченными возможностями здоровья).

9. После проведения первичной инвентаризации и анализа действий, совершаемых в процессе предоставления государственной услуги, комиссия проводит оптимизацию действий для каждой государственной услуги, в том числе:

- в целях сокращения сроков выполнения каждого действия в отдельности и предоставления государственной услуги в целом;
- в целях сокращения расходов на организацию выполнения каждого действия и предоставления государственной услуги в целом.

В том числе рассматривает:

- возможность упрощения каждого действия (укрупнения действий, исключения избыточных действий и т.д.), с учетом принципа о необходимости осуществления со стороны потребителя минимального количества действий для получения государственной услуги;
- возможность и целесообразность выполнения действий в электронном формате, включая межведомственное взаимодействие;
- возможность и целесообразность передачи отдельных действий на исполнение частным юридическим и физическим лицам.

10. Комиссия по результатам проведенной оптимизации:

- формирует проект административного регламента, в том числе осуществляет описание каждого действия в соответствии с требованиями, предусмотренными Типовым административным регламентом;
- осуществляет предварительное согласование порядка и продолжительности действий, выполняемых во взаимодействии с другими государственными органами и органами местного самоуправления, их подведомственными (структурными и территориальными) подразделениями.

3. Порядок утверждения и пересмотра административных регламентов

11. При наличии межведомственного взаимодействия в процессе предоставления соответствующих государственных услуг, проекты административных регламентов, разработанные государственным органом, ответственным за их предоставление, направляются на согласование с государственными органами и органами местного самоуправления, с подведомственными (структурными и территориальными) подразделениями которых осуществляется данное взаимодействие.

12. Согласованные проекты административных регламентов направляются на рассмотрение Межведомственной комиссии по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг, образованной распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 31 мая 2011 года №191-р (далее - Межведомственная комиссия).

13. К проекту административного регламента, направляемому на рассмотрение Межведомственной комиссии, прилагаются следующие документы:

- о согласовании с другими государственными органами и органами местного самоуправления, с подведомственными (структурными и территориальными) подразделениями которых осуществляется межведомственное взаимодействие в процессе предоставления государственной услуги;
- о проведенной оптимизации административных и иных действий, совершаемых в процессе предоставления государственной услуги, в том числе сокращении расходов на предоставление услуги, сокращении времени предоставления услуги, организации выполнения определенных действий в электронном формате, исключении и укрупнении определенных действий, передаче определенных действий на исполнение частным физическим и юридическим лицам;
- информация (сравнительная таблица) о соблюдении в предлагаемом проекте административного регламента требований стандарта соответствующей государственной услуги (перечень документов, сроки предоставления, параметры качества);

- список нормативных правовых актов, требующих внесения изменений, дополнений или отмены.

14. По итогам рассмотрения проектов административных регламентов Межведомственной комиссией выносится соответствующее решение (заключение).

15. После получения положительного заключения Межведомственной комиссии, проекты административных регламентов в установленном порядке вносятся на утверждение Правительства Кыргызской Республики.

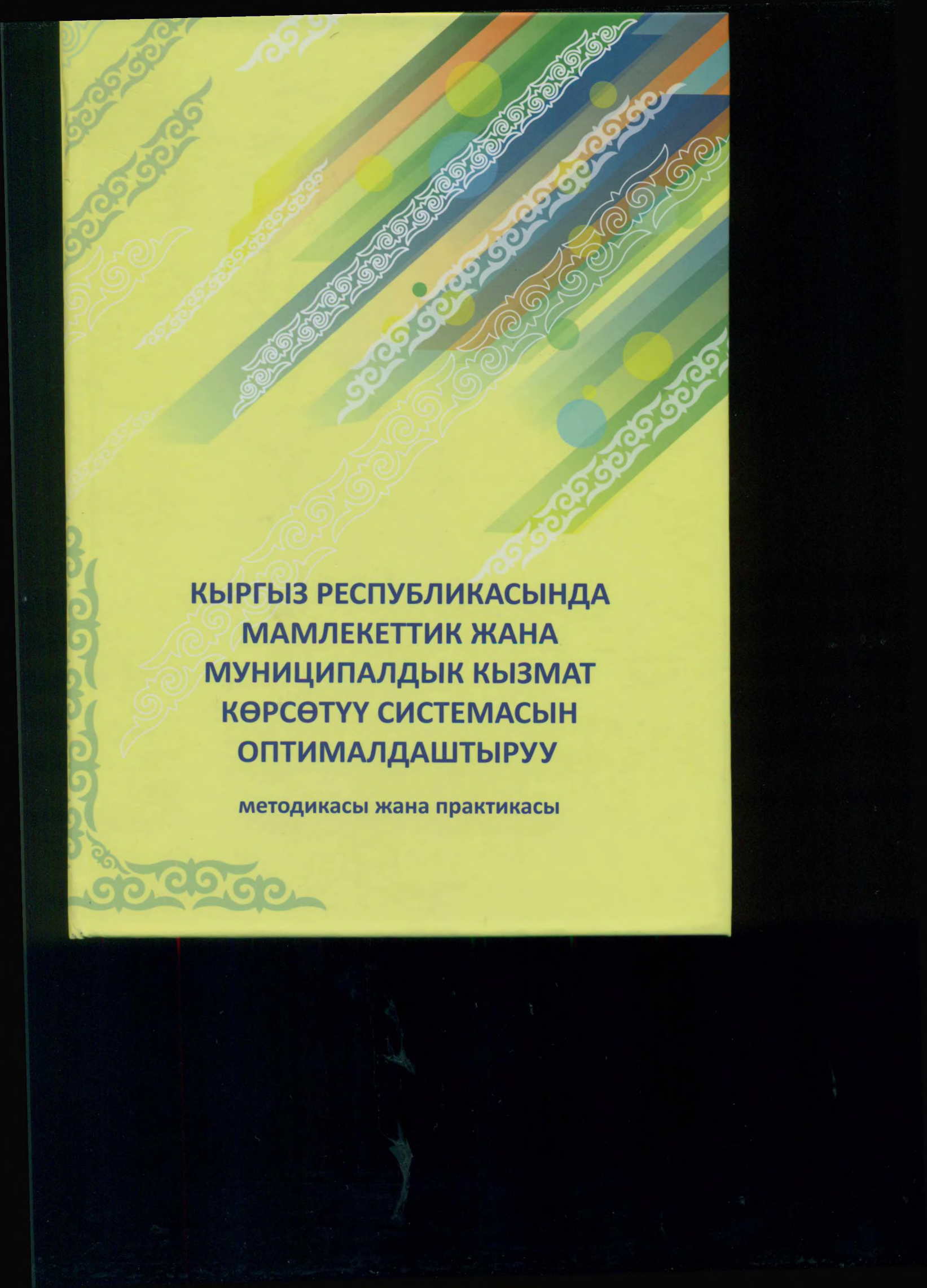
16. Административные регламенты пересматриваются одновременно со стандартами соответствующих государственных услуг, но не реже одного раза в три года, в том числе по результатам контроля за соблюдением требований административных регламентов.

Регулярный пересмотр административных регламентов должен быть обеспечен уполномоченным государственным органом, ответственным за предоставление государственной услуги.

4. Заключительные положения

17. Административные регламенты вступают в силу со дня их утверждения. Содержание административных регламентов в 10-дневный срок с момента утверждения должно быть доведено до общественности посредством публикации на веб-сайтах государственных органов, ответственных за предоставление соответствующих государственных услуг, а также размещения в пунктах доступа к государственным услугам, расположенных в зданиях исполнителей государственных услуг.

18. За неисполнение и ненадлежащее исполнение норм настоящего Положения, несоблюдение сроков разработки и утверждения административных регламентов руководители государственных органов, ответственных за разработку административных регламентов, несут дисциплинарную и административную ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.



**КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА
МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА
МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТ
КӨРСӨТҮҮ СИСТЕМАСЫН
ОПТИМАЛДАШТЫРУУ**

методикасы жана практикасы

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн Аппараты
Кыргыз Республикасында БУУӨП

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ СИСТЕМАСЫН ОПТИМАЛДАШТЫРУУ

методикасы жана практикасы

КРдин Өкмөтүнүн Аппарат жетекчиси –
Кыргыз Республикасынын министри,
КРдин мамлекеттик жана муниципалдык кызмат
көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча
ведомстволор аралык комиссиянын төрагасы,
э.и.к. Н.С. Момуналиевдин жалпы редакциясы астында

Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги
тарабынан жогорку окуу жайларынын студенттери үчүн
окуу куралы катары колдонууга киргизилди

Бишкек

УДК 351/354
ББК 67.99 (2Ки) 1
О–62

Окуу куралы Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн Аппаратынын тапшырыгы менен даярдалып, Кыргыз Республикасындагы БУУӨП жана Ачык коом фондунун биргелешкен «Потенциалды өнүктүрүү механизмдери» долбоорунун кызматташтыгы жана техникалык колдоосу менен басылып чыкты.

Жалпы редакциясы астында:

КРдин Өкмөтүнүн Аппарат жетекчиси – Кыргыз Республикасынын министри,
КРдин мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын төрагасы,
экономика илимдеринин кандидаты – Нурханбек Сакенович Момуналиев.

Авторлору:

Шадыбеков Куванычбек Баймуратович – юридика илимдеринин кандидаты
Третьяков Александр Викторович, Мурзаев Салих Кадырбекович – техника илимдеринин кандидаты, Капарова Айнура Акимжановна

Рецензиялагандар:

Ожукеева Т.О. – тарых илимдеринин доктору, профессор
Шерипов Н.Т. – юридика илимдеринин доктору, профессор
Базарбаева Р.Ш. – экономика илимдеринин кандидаты, доцент

Кыргызча которгон:

Рыскулова Т.Ш. – филология илимдеринин кандидаты

О–62 Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу: методикасы жана практикасы. Окуу куралы/ К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова. Н.С. Момуналиевдин жалпы редакциясы астында. – Б: 2015-ж. 416 б.

ISBN 978–9967–11–477–7

Бул окуу куралы мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу тармагына арналган жана аталган тармактагы иш-аракеттерди реформалоо практикасынын негизинде иштелип чыкты.

Окуу куралы республикада мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу тармагын реформалоонун негизги принциптери менен көз караштары, эл аралык тажрыйба сүрөттөлүп, топтолгон улуттук тажрыйбага талдама берилген.

Бул басылма мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча колдо бар материалдардын жана Кыргыз Республикасынын азыркы учурдагы мыйзамдарынын негизинде, анын 2014-жылдын 1-октябрына карата калыптануу жана өнүгүү кыймылын эске алуу менен иштелип чыкты.

Окуу куралы илимий жана практикалык басылма болуу менен биринчи кезекте мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлерге, мамлекеттик (муниципалдык) кызмат көрсөтүү менен түздөн-түз алектенген мамлекеттик мекеме кызматкерлерине арналган. Андан сырткары, бул басылма студенттерге, аспиранттарга, жогорку жана башка окуу жайларынын окутуучуларына, о.э. мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды түздөн-түз пайдалануучулар катары жарандардын кенен катмарларына да пайдалуу болушу мүмкүн.

О 1203020200–15
ISBN 978–9967–11–477–7

УДК 351/354
ББК 67.99 (2Ки)1

© КРдин Өкмөтүнүн Аппараты, 2015
© Автордук топ, 2015

Мазмуну

КИРИШ СӨЗ	5
I. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар: түшүнүгү жана маңызы, белгилери жана түрлөрү	8
II. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү реформалоо боюнча чет элдик тажрыйба	20
2.1. Улуу Британия	20
2.2. Малайзия жана Сингапур.....	29
2.3. Россия Федерациясы	32
2.4. Казак Республикасы	50
III. Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо	66
3.1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы мамлекеттик саясат	66
3.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн ченем-укруктук негизин түзүү	77
IV. Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү оптималдаштыруу практикасы	85
4.1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштырууга карата методологиялык көз караштар	85
4.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу тажрыйбасы	103
V. Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын өнүгүүсү 133	
5.1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу натыйжалары жана аны өнүктүрүүдөгү көйгөйлөр	133
5.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү келечеги	141

ТЫЯНАК	146
ТЕРМИНДЕРДИН СӨЗДҮГҮ	148
АДАБИЯТТАРДЫН ТИЗМЕСИ	152
ТИРКЕМЕЛЕР	158
1. Кыргыз Республикасынын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы	158
2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын типтүү стандарттары	179
3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандартын иштеп чыгуу боюнча Нускама.....	181
4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү административдик типтүү регламенти.....	191
5. Мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүү тартиби жөнүндө Жобо.....	201

КИРИШ СӨЗ

Кыргыз Республикасынын 2013-2017-жылдар аралыгындагы Туруктуу өнүктүрүүнүн улуттук стратегиясынын башкы милдеттеринин бири болуп «мамлекеттин калкка сапаттуу кызмат көрсөтүүгө багытталган милдеттерин оң натыйжалуу аткарууга жөндөмдүү чакан жана кесипкөй мамлекеттик аппаратты түзүү»¹ эсептелет. Бул милдетти аткаруу «кызмат көрсөтүүчү мамлекетти» куруу менен байланышкан, ал эми мындай иш-аракеттин негизинде «мамлекеттик машинаны» коомго кызмат кылууга «кайра багыштоо» жатат.

Кызмат көрсөтүүчү мамлекетти курууга болгон стратегиялык умтулуу кокусунан эмес, азыркы дүйнөдө коом менен мамлекеттин өз ара мамилесине карата жаңыча түшүнүк өрчүп бара жаткандыгы байкалууда, ал мамлекеттик артыкчылыктуу милдеттеринин ичинде коомго кызмат көрсөтүү бар экендигин болжойт.

Жана ушул жаатта мамлекеттик (муниципалдык) кызматтар жеке инсандын, юридикалык тараптардын мамлекеттик жана муниципалдык институттар менен болгон мамилелеринин негиз болуучу системасы катары болушат.

Жарандарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жогорулатуу жана аларды пайдалануу мүмкүндүгүн кеңейтүү милдети, алдыңкы өлкөлөрдүн тажрыйбасы көрсөткөндөй, ар бир демократиялык мамлекет үчүн эң башкылардын катарына кирет. Өнүккөн өлкөлөрдүн өкмөттөрү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагына чоң көңүл буруп, алардын сапатынын стандарттарын иштеп чыгып, калкты электрондук жол менен тейлөө порталдарын уюштуруп кенен жайылтууда, акыр-аягында мамлекетти электрондук башкаруу системасы ишке киргизилүүдө.

Кыргызстан үчүн 2013-2017-жылдар аралыгындагы Туруктуу өнүктүрүүнүн улуттук стратегиясы тарабынан коюлган милдет-

¹ Кыргыз Республикасынын 2013-2017-жылдар аралыгындагы Туруктуу өнүктүрүүнүн улуттук стратегиясы, Кыргыз Республикасынын Президентинин 2013-жылдын 21-январындагы жарлыгы менен бекитилген.

тапшырма жарандардын бийлик институттарына болгон ишенимин мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жогорулатуу аркылуу кайра жаратуу үчүн өтө маанилүү болуп эсептелет.

Мамлекеттик кызмат системасын реформалоону борборуна алган административдик реформа жүргүзүү саясатын иштеп чыгуу Кыргыз Республикасында 2009-2010-жылдары эле башталган.

Өткөн жылдарда бул тармакта оң жылыштар болду, алсак, акырындык менен ченем-укуктук жана методологиялык негизи калыптанууда, кызматтар тутумдашылып жана стандартташылууда, кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенттери киргизилип, коомчулук менен жарандык коомго кенен маалымат берилүүдө. Жана, негизгиси, «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» Кыргыз Республикасынын 2014-жылдын 17-июлундагы мыйзамы кабыл алынды. Бул мыйзам коомго мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасындагы жетишилген натыйжаларды мыйзамдуу бекитип жана аталган системанын мындан аркы сапаттык өзгөрүүсүнө кенен мүмкүнчүлүктөрдү ачып берди.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо ойлорун алдыга жылдырууда Карашев А.А., Тарбинский О.С., Шадыбеков К.Б., Третьяков А.В., Кашкарев А.О., Капарова А.А., Курманова А.Э., Панкратов О.М., Джунушалиев М.Т., Мадеюев А.Н., Мурзаев С.К., Сатыбекова А.Э., Слепченко Н.С., Сульпиева Д.С. сыяктуу мамлекеттик кызматкерлердин жана бул тармакта бир катар демилгелерди иштеп чыгып, ишке ашырууда алгылыктуу салым кошкон көп сандагы башка адистердин эмгеги чоң.

Жетишилген ийгиликтер мамлекеттик органдар менен эксперттердин гана эмес, Өкмөттүн башка өнөктөштөрүнүн да күч аракеттеринин жемиши. Өзгөчө Кыргыз Республикасындагы БУУӨП менен кызматташуу жемиштүү болду. Бул уюм мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоого түрткү берүүнү өзү көрсөткөн колдоонун негизги багыты кылып алган.

Чындыгында бул окуу куралын даярдоо үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагын оптималдаштыруу боюнча 2011-жылдан бери жүргүзүлгөн чыныгы иштер негиз болду.

Окуу куралында республикада мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоонун негизги принциптери менен ага карата үсүлдүк көз караштар сүрөттөлүп, бул жааттагы эл аралык жана улуттук тажрыйба талдоого алынды.

Бул окуу куралында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоонун улуттук тажрыйбасы талдалып, жалпыланып берилген. Ошондуктан ал аткарылган ишти келечекте баалоого жана көрсөтүлгөн кызматтардын сапатын жалпы коомдун кызыкчылыгы үчүн жогорулатуу боюнча мамлекеттик саясатты жакшыртуунун мындан аркы жолун белгилеп алууга мүмкүндүк берет.

**Момуналиев Н.С.,
Өкмөттүн Аппарат жетекчиси -
Кыргыз Республикасынын министри,
экономика илимдеринин кандидаты**

I. МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАР: ТҮШҮНҮГҮ, МАҢЫЗЫ, БЕЛГИЛЕРИ ЖАНА ТҮРЛӨРҮ

Биз күн сайын соода, азык-түлүк, унаа, саламаттык сактоо, байланыш, маданият, укук тартиби, банк жана башка көп сандагы кызматтарды пайдаланабыз. Бизге товарларга болгон канааттануу сыяктуу эле түрдүү кызматтарды пайдаланууга канааттандык толук кандуу жашоо жана өнүгүү үчүн зарыл, алар ар бир адамдын жашоо деңгээлин жана сапатын аныктап турат.

Базар экономикасынын шартында бизге зарыл кызматтардын олуттуу бөлүгүн жеке менчик сектор камсыз кылат. Ошентсе да биздин көп сандагы маанилүү муктаждыктарыбызды канааттандыруу ар түрдүү мамлекеттик түзүмдөр милдетине кирет.

Биринчи кезекте, бул аскердик коргонуу, улуттук коопсуздук жана укук тартиби, илим, билим, саламаттык сактоо жана маданият, жарандык коргоо жана экология, автоунаа жана темир жолдору, электр жана почта байланышы сыяктуу коомдук маанидеги муктаждыктар. Жергиликтүү деңгээлде бул көчө жарыгы, суу менен камсыз кылуу, тазалоо жана таштандыларды кайра иштетүү ж. б. көптөгөн кызматтар болуп эсептелет. Андан сырткары, ар бир адам бийлик органдарынан ар түрдүү маалымат, далил кат, чечимдерди ж.б. документтерди алуу зарылчылыгына туш болот.

Мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу органдарынын бул иш-аракеттеринин натыйжаларын калк күн сайын өз башынан өткөрүп, сезип-билип турат. Эгер бул кызматтар жеткиликтүү жана сапаттуу болсо – жакшы, анда калк ыңгайсыздыктарга дуушар болбойт, эгер андай болбосо, бул коомдо күнөө коюуларды, нааразылыктарды пайда кылып, бийлик органдарына болгон ишенимди төмөндөтөт. Бул туура көрүнүш, себеби көп сандагы кызматтар мамлекеттик жана жергиликтүү салыктар аркылуу төлөнүп турат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга алгач экономикасы өнүккөн өлкөлөр өз ичинде административдик реформаларды жүргүзүп жатканда көңүл бура баштаган. Атап айтканда, «мамлекеттик жаңы башкаруу» концепциясынын алкагында жеке

менчик уюмдар сыяктуу мамлекет да кызмат көрсөтүүчү компания катары болушу, ал эми мамлекеттик кызмат кардарларга багытталган болушу зарыл экендиги белгиленген².

Көптөгөн өлкөлөрдө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо ушул идеялардын нугунда жүрүп жатат жана кызмат көрсөтүүчү мамлекеттин үлгүсүнө өтүү башталды³. Мындай үлгүдө жарандар мамлекеттик милдеттердин объекттери эмес, мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды пайдалануучулар, б.а. мамилелердин тең укуктуу субъекти катары каралат. Мамлекеттин аткарган милдеттери өзүнөн өзү гана эмес, калктын муктаждыктары менен суроо-талаптарын канааттандыруучу аспап катары баалуу болот.

Жеке менчик сектору көрсөтө албаган кызматтарга болгон юридикалык тараптардын жана жеке адамдардын, о.э. бүтүндөй коомдун ар кыл муктаждыктарын, суроо-талаптарын канааттандыруу ар бир мамлекеттин бийлик органдарынын башкы иш чөйрөсүнө кирет жана бул өзгөртүүсүз калат.

«Мамлекеттик кызмат» жана «муниципалдык кызмат» терминдери менен катар «ачык кызмат», «коомдук кызмат», «бюджеттик кызмат» деген терминдерди жолуктурууга болот. Көп учурда бул түшүнүктөр бирдей мааниде колдонулуп, бирдей жагдайларга туура келет⁴.

Белгилүү бир деңгээлде буга аталган маселе боюнча чет элдик материалдардын котормолору себепкер, анда «public service» «ачык, жалпыга кызмат», «мамлекеттик кызмат» жана «коомдук кызмат» деп которулган. Бул түшүнүктөрдү өз ара аралаштыруу туура эмес, себеби алар ар түрдүү мазмунга ээ болуу менен бийлик органдарынын кызматтарын ар түрдүү тараптан мүнөздөйт. Бир эле кызмат бир катар учурларда мамлекеттик да, коомдук ачык да болушу мүмкүн.

² Купряшин Г.Л. «Новое государственное управление»: стратегия обновления государства». Государственное управление: новые технологии. Полиграф сервис. – М., 2004.

³ Васильева А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России. – Басм.: РУК, 2012.

⁴ Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Россия укугу журналы. – 2004. – №10. – б.15-23.

Кызмат деп адатта «материалдык баалуулуктарды же өз алдынча материалдык өндүрүмдү жаратпай турган иш-аракеттердин түрү»⁵ түшүндүрүлөт.

Эл аралык стандартташтыруу тарабынан кызмат деген түшүнүккө берилген аныктама:

Кызмат – аткаруучу менен керектөөчүнүн (заказчынын) түздөн-түз өз ара аракеттешүүсүнүн, о.э. заказчынын суроо-талабын канааттандыруу боюнча аткаруучунун жеке иш-аракеттеринин натыйжасы.

Булагы: ИСО 9004-2 эл аралык стандарты

Кызмат түшүнүгүнө берилген көп сандаган аныктамалардын мүнөздүү мазмуну – бул:

б) жаңы материалдык жана буюм өндүрүмүн жаратпай турган, бирок колдо барынын сапатын өзгөртчү иш-аракеттин түрү;

7) иш-аракет түрүндө берилчү жыргалчылык⁶.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар өзгөчө категориядагы кызмат катары мамлекеттик органдардын иш-аракеттеринин башка түрлөрүнөн бир катар айырмачылыктарга ээ. Биринчи кезекте мамлекеттик же муниципалдык кызматтан пайдалануу адамдын\тараптын өз укуктарын, мыйзамдуу кызыкчылыктарын ишке ашыруусуна же өз милдеттерин аткаруусуна байланыштуу болот.

Мамлекеттин дагы бир маанилүү белгиси – бул анын кызмат көрсөтүүчү же кызматтын көрсөтүлүшүнө жооптуу субъект экендигинде. Негизинен бул аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары (министрликтер, ведомстволор, жергиликтүү мамлекеттик администрациялар) жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары. Мында жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары муниципалдык кызматтарды жана аларга ыйгарылган укук-милдеттердин негизинде айрым мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүгө жооптуу субъект деп каралат.

⁵ Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. – М.:Кнорус.-2007.- 240-б.

⁶ Кызмат. Википедия. Адрес:[http:// ru.wikipedia.org/wiki/](http://ru.wikipedia.org/wiki/)

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды түздөн-түз бийлик органдары гана эмес, алардын ведомство алдындагы кемелери менен аймактык бөлүктөрү да көрсөтө алат.

Бардык учурларда тиги же мамлекеттик же муниципалдык кызматты камсыз кылууга жооптуу акыркы инстанция болуп тийиштүү мамлекеттик органдар менен өз алдынча башкаруу органдары эсептелет. Алардын ыйгарым укук-милдеттерине кызматтардын конкреттүү тизмегин аныктоо, аларды көрсөтүүнү регламенттөө; уюштуруучулук-укуктук, каржы-экономикалык, кадрлар ж.б. маселелерди чечүү, кызматтардын ар түрдүү формада көрсөтүлүшүнө шарт түзүп берүү кирет. Алар о.э. талдоо, пландоо, жөнгө салуу, көзөмөлдөө ж.б. тийиштүү кызматтарды көрсөтүүгө байланышкан башкаруу милдеттерин аткарат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын башка белгилерин төмөнкүлөр түзөт:

- 1) субъектин кызмат көрсөтүүгө ыйгарымын беките турган ченем-укук акттарынын негизинде кызмат көрсөтүү;
- 2) кызматтан пайдаланууга арыз түрүндө кайрылуу тартиби;
- 3) кызматтын жеке мүнөздө болушу – кызмат конкреттүү жеке адамга же юридикалык тарапка көрсөтүлөт;
- 4) кызматтын натыйжалары юридикалык маанилүү иш-аракеттердин, материалдык-буюмдук же маалыматтык иш-аракеттердин мүнөзүнө ээ болушу мүмкүн;
- 5) кызматтын көлөмү, пайдалануу мүмкүндүгү (кучагына алынышы), сапаты унификацияланып жана типтештирилиши мүмкүн;
- 6) кызмат акысыз же акы төлөө менен көрсөтүлүшү мүмкүн, болбосо каржылоо бюджеттин жана\же бюджеттен сырткары фонддордун эсебинен жүргүзүлүшү мүмкүн.

Кайрылуунун себебине жараша кызматтарды аргасыз жана ыктыярдуу\өз каалоосу менен деп бөлүүгө болот. Бардык учурда кызматты пайдалануучулар өзүнүн ким экендигин тастыктай турган документти көрсөтүшү керек. Пайдалануучулардын айрым категориялары тиги же бул кызматты пайдаланууга болгон укугун ырастоосу талап кылынат.

Айрым мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү объективдүү себептер менен башка уюмдарга ыйгарууга болбойт. Мындай учурларда аларды көрсөтүү монополиялык жана базарлык эмес мүнөзгө ээ болуп, бул аталган кызматтардын сапатына жана пайдалануу мүмкүндүгүнө байланышкан көйгөйлөрдү жаратат.

Эгерде мамлекеттик кызмат аларды пайдалануучулар үчүн коммерциялык пайда алып келе турган болсо, ал кызмат акылуу болушу мүмкүн. Мамлекеттик кызматты пайдаланууга аргасыз кайрылган учурда, эреже катары, юридикалык маанилүү аракеттерди жасоочу кызматтардан сырткаркы башка кызматтар акысыз көрсөтүлөт. Анда мамлекеттик пошлина төлөнөт.

Жогоруда белгиленгендерди жалпылап жатып, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар – бул аткаруу бийлигинин мамлекеттик жана муниципалдык органдарынын жарандардын же уюмдардын өз укуктарын, мыйзамдуу кызыкчылыктарын ишке ашыруу же өз милдеттерин аткаруу боюнча суроо-талаптарын аткарууга багытталган иш-аракеттери деп эсептөөгө болот.

Мындан ары мамлекеттик кызматтарды гана карайбыз, себеби муниципалдык кызматтар алардан өз субъекти жана жергиликтүү мүнөзү менен айырмаланып, алар конкреттүү жергиликтүү коомго жайылтылат.

«Коомдук кызматтар» деген терминдин мааниси «мамлекеттик кызматтар» термининен кенен деп эсептелет, себеби аларды мамлекеттик да, мамлекеттик эмес да түзүмдөр көрсөтө алат. Аларды бириктирип турчу негизги нерсе – бул алардын көрсөтүлүшүнө коомдун кызыгуусу, коомдук кызыкчылык, социалдык маанилүүлүк.

Мисалы, калктын коргоого муктаж категориялары колдоого ээ болушуна, суу менен үзгүлтүксүз камсыз болууга, ден соолукту чыңдоого жана спорт менен алектенүүгө, билим жана медициналык жардам алууга ж.б. баары кызыгат. Бул кызматтарды ким көрсөтөт? Көп учурда керектөөчү үчүн бул кыйыр суроо, анын чечилиши бир катар жагдайларга жараша болот, ошону менен бирге мында негизги критерийлердин бири болуп кызмат көрсөтүүнүн оң натыйжалуулугу эсептелет.

Ошентип, эгер мамлекеттик кызматтарды түздөн-түз мамлекеттик түзүмдөр аткаруусу керектиги болжолсо, ал эми коомдук кызматтарды мамлекеттик органдар өз алдынча көрсөтүп, же алардын аткарылышын башка уюмдарды катыштыруу менен уюштура алат.

Мамлекеттик кызматтар тууралуу толугураак түшүнүктү коомдук жыргалчылыктар тууралуу теория берет. Жыргалчылыктар, мурдатан белгилүү болгондой, бул жеке тараптардын да, жалпы коомдун да ар түрдүү суроо-талаптарды канааттандыруучу, аларга пайда алып келүүчү материалдык жана материалдык каражаттар болуп эсептелет⁷.

Жыргалчылыктын эң көп түрлөрү бар. Алардын көпчүлүк бөлүгү жеке пайдаланууга арналган – бул жеке жыргалчылык (private goods). Аларга кийим, китеп, жеңил унаа, жеке компьютер, уюлдук телефон ж.б. кирет. Бул жыргалчылыкты пайдаланууну көп учурда алардын баасы чектеп турат.

Бирок коомдук суроо-талапка ээ жыргалчылыктар бар. Алардын өзгөчөлүгү жамааттык, жалпы эл тарабынан пайдаланылышында, алар бардык каалоочуларга эркин жана бирдей деңгээлде берилет. Жалпы мамлекеттик деңгээлде мындай жыргалчылыктарга мисал болуп: мыйзамдар, аскердик коргоо, укуктук тартип, мектеп билими, автоунаа жолдору, телерадиоберүү ж.б. эсептелет. Жергиликтүү деңгээлде – бул көчө жарыгы, светофорлор, сейил бактары, музейлер, китепканалар, коомдук радио жана телеберүү ж.б. Аларды коомдук жыргалчылык (public goods) деп аташат.

Коомдук жыргалчылыктардын эки өзгөчөлүгү бар: атаандаштык мүнөзгө ээ эместиги жана пайдалануудан чыкпай тургандыгы.

Биринчи белгиси жыргалчылыктарды пайдалануудан бир тараптын алган пайдасы башка пайдалана тургандардын санынан көз каранды эмес (же аз көз каранды). Мындай мүнөзгө, мисалы, аскердик коргоо, укук тартиби, телерадиоберүү жана кайсы бир деңгээлде суу менен камсыз кылуу, уюлдук байланыш, Интернет ж.б. ээ.

⁷ Стиглиц Дж. Ю. Экономика государственного сектора. – М.: ММУ басм.; ИНФРА-М, 1997

Экинчи белгиси жыргалчылыкты пайдалануучуларды бөлүп кароо менен аны пайдалануу мүмкүнчүлүгүн чектөө максатка ылайыксыз. Бул өзгөчөлүк мыйзамдарга, аскердик коргоого, укук тартибине, мектеп билимине, телерадиоберүүгө, жергиликтүү деңгээлде болсо көчө жарыгына, жолдорго жана светофорлорго ж.б. мүнөздүү.

Айрым жыргалчылыктарга бул эки өзгөчөлүк мүнөздүү. Алардын айкашы жыргалчылыктардын бири-биринен айырмалануучу төрт түрүн берет. Алар 1-таблицада келтирилген.

1-таблица. Коомдук жыргалчылыктардын мүнөздөрүнүн айкашы

Жыргалчылыктын мүнөздөрү	Атаандаштык эместик	Атаандаштык
Четтетүүчүлүк	Атандаш эмес жана четтетүүчү жыргалчылыктар	Атандаш жана четтетүүчү жыргалчылыктар
Четтетпөөчүлүк	Атандаш эмес жана четтетпей турган жыргалчылыктар	Атандаш жана четтетпей турган жыргалчылыктар

Пайдаланууда атаандаштык жана пайдалануудан четтетүүчүлүк мүнөздүү болгон жыргалчылыктар жеке менчик жыргалчылыктар деп аталат.

Пайдаланууда атаандаш эместик жана пайдалануудан четтетпөөчүлүк мүнөздүү болгон жыргалчылыктар коомдук жыргалчылыктар деп аталат. Алардын өзгөчөлүгү – бардык каалоочулар аларды бир эле мезгилде, эркин пайдалана алат.

Атаандаш эместик жана четтетпөөчүлүк ар башка ар кандай деңгээлде мүнөздүү болгон жыргалчылыктардын бөлүгү үшүл эки четки жыргалчылыктардын ортосунда турат. Аларды аралаш же жарым-жартылай коомдук жыргалчылыктар деп аташат.

Жыргалчылыктардын атаандаш эместик жана четтетпөөчүлүк мүнөздөрүнүн деңгээли координатада Одон (жок) 1ге чейин (ооба), бул 1-сүрөттө көрсөтүлгөн.

1-сүрөт. Жыргалчылыктын мүнөздөмөлөрүнө жараша түрлөрү



Жеке жыргалчылыктар (О чөйрөсү 1-сүрөттө) аларды өндүрүүчүлөр менен ар бир алуучунун түздөн-түз өз ара аракеттешүүсүнө байланышкан, ошондуктан алар үчүн акы алынышы мүмкүн. Мындай жыргалчылыктарды берүүгө өзгөчө жеке менчик сектор кызыгат, себеби бул аларга киреше алып келиши мүмкүн. Суроо-талап менен сунуштардын базар механизми аларды өндүрүүнүн жакшы ылайыктуу көлөмүн жөнгө салып турат. **Мамлекет экономиканын бул секторун жөнгө салып туруучу ролду аткарат, атап айтканда, мында атаандаштыкты колдоо жана кызмат рыногунда монополиялык иш-аракетти чектөө ж.б. теңдештирилген.**

Коомдук жыргалчылыктарды өндүрүү өзгөчөлүктөрүн карап көрөлү.

1. Коомдук жыргалчылык (1-сүрөттө В чөйрөсү). Аларды пайдалануу үчүн керектөөчүлөр акы төлөбөйт, себеби аны берүүчүлөр менен түз байланышпайт. Алсак, аскердик коргоону, укуктук тартипти, айлана-чөйрөнү коргоону, телерадиоберүүнү, жолдорду, көчө жарыгын ж.б. камсыз кылуу атайын кайрылууну талап кылбайт. Мында алардын берилишине карата коомдук суроо-талап бар.

Ошентип, коомдук жыргалчылыктын, мамлекеттик кызматтарга мүнөздүү болгон бир катар олуттуу белгилери жок, тагыраак айтканда, кызматты пайдаланууга арыз менен кайрылуу тартибине жана конкреттүү тарапка берилиш мүнөзүнө эмес, жана чындыгында кызмат болуп эсептелбейт.

Мамлекет, бийлик органдарынын ар түрдүү бутактары менен деңгээлдери, о.э. алардын аткаруучу түзүмдөрү коомдук жыргалчылыктын негизги берүүчүсү болуп эсептелет. Алардын берген коомдук жыргалчылыктарына коомдук маанидеги чечимдерди (мыйзамдарды, указдарды, токтомдорду ж.б.) кабыл алуусун, о.э. башка ыйгарымдары менен милдеттерин (м., көзөмөл жана көз салуу) аткаруу боюнча иш-аракеттерин киргизүүгө болот.

Коомдук жыргалчылыктарга чыгымдар өлкөнүн салыктарды топтоо жолу менен түзүлүүчү мамлекеттик бюджетинде каралат. Мамлекеттин социалдык багытта экендиги, өлкөнүн бардык калкынын кызыкчылыктары менен суроо-талаптарын чагылдыргандыгы ушундан көрүнөт. Мамлекеттик органдардын негизги милдети болуп мындай жыргалчылыктарга болгон суроо-талап/муктаждыктарды аныктоо, бюджеттик каражаттарды бөлүштүрүү жана алардын керектүү көлөмдө өндүрүлүшүн камсыз кылуу болуп эсептелет.

2. Аралаш коомдук жыргалчылыктар (1-сүрөттө О менен В ортосундагы чөйрө). Бул жыргалчылыктар бир түрдүү эмес – аларда жок дегенде бир мүнөздөмө ар түрдүү деңгээлде көрүнүп, бул дагы эки вариантты жаратат. Бул 2-таблицада берилген.

2-таблица. Аралаш жыргалчылыктардын варианттары

Жыргалчылыктардын мүнөздөмөсү		Четтетүүчүлүк	
		Төмөн	Жогору
Атаандаштык	Жогору	Жалпы (биргелешкен) жыргалчылыктар	Жеке жыргалчылыктар
	Төмөн	Коомдук жыргалчылыктар	Четтетүүчү коомдук жыргалчылыктар

Мамлекеттик кызматтардын көз карашынан алганда аралаш жыргалчылыктардын эки өзгөчөлүгү маанилүү.

1) Жыргалчылыктардын төмөн атаандаштуулугу, бирок жогору четтетүүчүлүгү (1-сүрөттө А чөйрөсү). Бул жыргалчылыктарды берүүчү аларды алуучуларга берилишин көзөмөлдөй ала тургандыгын билдирет. Керектөөчүлөр мында жыргалчылыктарды берүүчүлөргө кайрылуусу керек, алар бири-бири менен өз ара аракеттешет. Иш жүзүндө бул процесстер жыргалчылыкты топ менен чогуу пайдалануунун ар түрдүү формасында жүрүшү мүмкүн. Ошондуктан мындай жыргалчылыктар четтетүүчү коомдук жыргалчылыктар деп аталат. Бирок мындай жыргалчылыктардын четтетүүчүлүк мүнөзү бир катар учурларда аларды өндүрүүчүлөргө акы алууга мүмкүндүк берет.

Акысыз да, акы төлөө менен да көрсөтүлө турган четтетүүчү коомдук жыргалчылыктар түрүндөгү мамлекеттик кызматтарга мисалдар көп. Билим жана маданият тармагында бул мамлекеттик тапшырык боюнча да, келишимдик негизде да билим берүү (кошумча, орто жана жогорку кесиптик); музей коллекцияларын көрсөтүү, китепканаларда китеп, архивдик материалдарды берүү ж.б. Калкты социалдык коргоо тармагында бул ар түрдүү колдоо төлөмдөрүн (жумушсуздук боюнча, кош бойлууларга, аз камсыз үй-бүлөлөргө ж.б.) чегерүү жана төлөп берүү, протездерди даярдап берүү, жарандардын айрым категорияларына санитардык-курорттук жолдомо берүү ж.б.

Жарым-жартылай коомдук жыргалчылыктардын категориясына мамлекеттик органдардын, алардын түзүмдөрү менен ведомстволук уюмдарынын административдик мүнөздөгү иш-аракеттери – документ же анын көчүрмөсүн берүү, каттоого туруу, уруксат берүү, далил кат ж.б. маалымат берүү боюнча жарандардын кайрылуусун кароо кирет.

2) Жогору атаандаштыктын төмөн четтетүүчүлүк менен айкашуусу жалпы же бирге пайдаланылуучу жыргалчылыктарды берет (1-сүрөттө С чөйрөсү). Мындай жыргалчылыктардын жогорку атаандаштык мүнөзгө ээ болуусунун жана жалпы пайдаланылышынын себебинен алар баарына жетпей калышы мүмкүн. Мын-

дай жалпы (биргелешкен) жыргалчылыктар коммуналдык (коомчого тиешелүү) жыргалчылыктар деп да аталат.

Буга мисал болуп коомчого тиешелүү жерлер менен токойлорду, сугат суусун, ачык сейил бактарын, медициналык тез жардамды ж.б. пайдалануу эсептелет. Мисалы, бирөөнө бөлүп берилген сугат суусу башкаларга берилиши мүмкүн болгон суунун жалпы көлөмүн азайтат. Жайыт, чөп-чабык талаалары ж.б. жөнүндө да ушундай эле айтса болот.

Ошентип, мамлекеттик органдар тарабынан түзүлүүчү бардык жыргалчылыктар накта коомдук боло бербейт. Алар жаратуучу жыргалчылыктардын көпчүлүгү жеке жыргалчылыктардын белгилерине ээ жана жарым-жартылай коомдук болуп эсептелет.

Андан сырткары, четтетүүчүлүк мүнөзүнө ээ жарым-жартылай коомдук жыргалчылыктарды коммерциялык эмес жана жеке менчик уюмдар да бере алат. Андайларга, мисалы, кошумча, орто жана жогорку кесиптик билим берүү, медициналык жардам көрсөтүү, социалдык тейлөө, ичүүчү суу менен камсыз кылуу ж.б. кирет.

Ошону менен бирге бийлик органдары алардын берилишин жөнгө салып, аларды пайдалануу мүмкүнчүлүгүнүн кайсы бир деңгээлин жана сапатын камсыз кылып турат.

Жогоруда каралган коомдук жыргалчылыктарды айырмалоо «мамлекеттик жана муниципалдык кызмат» деген түшүнүктүн көп ченемдүү экендиги жана керектөөчүлөрдү кызматтын түрлөрү менен камсыз кылуу боюнча иш-аракетке эсеп жүргүзүү зарылчылыгы тууралуу түшүнүк берет.

Бул мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо боюнча саясаттын чараларын иштеп чыгууда, атап айтканда, төмөнкүлөрдү аткарууда эске алынышы керек:

1. Мамлекеттик башкаруу жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү менен түз байланышкан иш-аракеттеринин түрлөрүн ажыратып алуу.
2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды тутумдаштыруу, классификациялоо жана түрлөштүрүү.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат акылуу жана акысыз экендигин негиздеп берүү.
4. Кызмат көрсөтүү боюнча укуктук жактан жөнгө салына элек коомдук мамилелерди адекваттуу укуктук жөндөштүрүү.
5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн жаңы институциялык жол-жоболорун жана технологияларын иштеп чыгуу.
6. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды пландоону жана каржылоону уюштуруу.
7. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн мамлекеттик-жеке менчик өнөктөштүктүн жана социалдык тапшырыктын жол-жоболорун ишке ашыруу.
8. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын көрсөтүлүшүн керектөөчүлөр менен алардын уюмдары түз көзөмөлдөшү аркылуу алардын сапатын жана пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылуу.

II. МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТ СИСТЕМАСЫН РЕФОРМАЛОО БОЮНЧА ЭЛ АРАЛЫК ТАЖРЫЙБА

Бир катар чет өлкөлөр мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоодо олуттуу натыйжага жетишишкен. Ар бир өлкөнүн өзгөчөлүгүн чагылдыруучу конкреттүү түрлөрдүн көптүгүнө карабастан, чет элдик тажрыйба мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоонун төмөндөгү европалык, америкалык жана аралаш деп аталган негизги үлгүлөрүн бөлүп кароого мүмкүндүк берет.

Аталган үлгүлөрдүн ар бири мамлекеттик башкарууну жаңылантуу стратегиясында аныкталган, бардыгы үчүн жалпы болгон мүнөздөмөлөргө да, олуттуу айырмачылыктарга да ээ. Өнүккөн базар экономикасынын шартында жүрүп жаткан өлкөлөрдүн тажрыйбасы эң кызыктуу болуп эсептелет. Башкаруу теориясы менен практикасында бул өзгөрүүлөр «Жаңы мамлекеттик башкаруу»⁸ деген атка ээ болгон. Мындай көз караштын идеясы, бир жагынан, кызмат көрсөтүүгө байланышкан мамлекеттик органдардын милдеттерин азайтуу, экинчи жагынан, мүмкүн болушунча мамлекеттик башкаруунун базар ыкмаларын киргизүү болуп эсептелет. Бул жагынан алганда өнүккөн өлкөлөрдүн ичинен Улуу Британия менен АКШнын тажрыйбасы өзгөчө кызыгууну жаратат.

Мамлекеттик башкаруунун дүйнөлүк нугунда жаңы көз карандысыз өлкөлөрдө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү реформалоо жүрүп жатат. КМШ өлкөлөрүндө мындай реформа Россия менен Казакстанда эң алдыга жылган.

2.1. Улуу Британия

Мамлекеттик кызматты реформалоого алгачкылардан болуп кадам таштагандардын бири болуп Улуу Британия эсептелет. Белгилей кетчү нерсе, көпчүлүк батыш өлкөлөрүндө «мамлекеттик

⁸ Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор. Reading, MA: Addison-Wesley. 1992

кызмат» деген термин коомдук кызмат (public service) деп белгиленет жана ал муниципалдык кызматтарды да, жергиликтүү бийлик органдарынын кызматтарын да өз кучагына алат.

80-жылдардын акырынан тартып экономикадагы либералдаштыруу жана жеке менчиктештирүү боюнча кескин процесстерден кийин мамлекеттик кызматтардын сапатын жакшыртуу аткаруу бийлиги менен мамлекеттик кызмат системасында артыкчылык мааниге ээ эң башкы өзгөртүүлөрдүн бири болуп калды.

Улуу Британияда мамлекеттик кызмат тармагындагы реформаны 1991-жылы Жарандардын хартиясын (Citizens' Charter)⁹ кабыл алуу менен Өкмөт демилгелеп чыккан. Анын идеясы мамлекеттик кызматтардын сапаттык стандарттарын орнотуу жана анын чыныгы деңгээлин өзгөртүү болгон. Анын максаты кызматтарды пайдалануучулардын көрсөткөн кысымы астында стандарттарды үзгүлтүксүз жакшыртып туруу эле. Мындай кысымдын болуу мүмкүнчүлүгү мамлекеттик мекемелердин иш-аракеттеринин ачык болушу, белгиленген стандарттар менен кызматтардын чыныгы сапаттары тууралуу жарандарга маалымат берип туруу менен камсыз кылынган.

Жарандар хартиясы чындыгында Британия өкмөтүнүн 10 жылдык программасы болчу, анын максаты кызмат стандарттарын орнотуу, о.э. ал кызматтарды көрсөтүү сапатын жакшыртууну уюштуруу эле. Программа калкка кызмат көрсөтүүчү мамлекеттик мекемелер менен уюмдардын иш-аракеттеринин негизин түзгөн принциптерди, о.э. кызматтардын сапатын жогорулатуу тармагында өкмөттүн милдеттемелерин аныктаган.

⁹ Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991)

Улуу Британия Жарандарынын хартиясынын принциптери:

- Ачык болуу жана толук маалымат берүү.
- Стандарттарды даярдоо процесстеринде керектөөчүлөрдүн кеңештери жана катышуусу.
- Тандоо мүмкүнчүлүгү.
- Сылык мамиле.
- Каталарды оңдоо.
- Корлорду оң натыйжалуу пайдалануу.
- Инновацияларды жана жакшыртууларды киргизүү.
- Кызмат көрсөтүүчү башка уюмдар менен өз ара аракеттешүү.

Булагы: *Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HM-SO, 1991*

Программага ылайык, мамлекеттик органдар менен мекемелер жөнөкөй жана жарандардын алып пайдалануусуна мүмкүн болгон, кызмат көрсөтүү шартын, мөөнөтүн жана үстүнөн даттануу жол-жоболорун сүрөөттөлгөн Кызматтар хартиясын иштеп чыгуулары керек болчу. Мамлекеттик мекемелер бул документти жарыкка чыгаруу менен, өзүлөрүнө алган бардык милдеттемелерди аткаруулары керек эле.

Хартияларды иштеп чыгып иш жүзүндө колдонуу иш-аракеттери төрт баскычтан турган:

1. Керектөөчүлөр жана бардык кызыккан тараптар менен кеңешүү.
2. Тейлөө стандарттарын иштеп чыгып кабыл алуу.
3. Уюмдардын иш-аракеттерин баалоо.
4. Иш-аракеттердин жыйынтыктары боюнча отчет берүү.

1996-жылга чейин улуттук деңгээлдеги 32, жергиликтүү деңгээлдеги 10 000ден ашуун Хартия иштелип чыгып жарыяланган. 1997-жылы «Жарандардын хартиясы» программасы «Негизги – кызматтар» (Services First) деп аталган жана анын негизинде борбордук бийлик органдарынын иш стандарттары бекитилген¹⁰:

¹⁰ Джеффри Садлер, Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании // www.ptpu.ru/issues/3-00/10-3-00.htm; Performance benchmarking in the public sector: the United Kingdom experience // www.oecd.org/dataoecd/12/8/1902895.pdf

- Каттарга жооп берүү.
- Кызмат көрсөтүү мөөнөттөрүн сактоо.
- Кызмат көрсөтүү жана байланыш телефондору боюнча ачык-айкын маалымат берүү.
- Кызматты пайдалануучулар менен үзгүлтүксүз кеңеш жүргүзүү.
- Кызматкерлердин иш-аракеттеринин үстүнөн доо арыз берүү процедуралары.
- Ар бир адам/тарап үчүн кызматтан пайдалануу мүмкүнчүлүгүн берүү.

Жарандардын хартиялары жарандарга мамлекеттик кызматтан пайдаланууда өз укуктарын жакшыраак түшүнүүгө түрткү болуп, мамлекеттик кызматкерлердин психологиясы менен маданиятынын өзгөрүшүнө шарт түздү.

Бирок практика көрсөткөндөй, Жарандардын хартиясы программасын ишке ашыруу бир катар кыйынчылыктарга туш болгон. Атап айтканда, алар Жарандар хартиясынын пайдалуулугуна калк жетишсиз баа бергендигине, көрсөтүлүп жаткан кызматтардын сапаты үчүн мамлекеттик кызматкерлердин жоопкерчилигинин жетишсиздигине, стандарттын көрсөткүчтөрүн аныктоодогу методологиялык көйгөйлөргө, кызматтарга байкоо жүргүзүүнүн натыйжасы төмөндөгөнү жана аларды баалоодогу субъективизмге, кызмат көрсөтүүчүлөрдүн ортосундагы иш-аракеттердин өз ара начар шайкештелишине байланыштуу болгон.

Ушуну эске алуу менен 1999-жылы Улуу Британия өкмөтү «Өкмөттү жаңыландуу» деп аталган Ак китепти жарыкка чыгарган. Анда арткычылык мааниге ээ деп: мамлекеттик кызматтардын оң натыйжалуулугун жогорулатуу, алардын сапатын жакшыртуу, маалымат технологияларын пайдалануу, мамлекеттик кызматкерлердин стимулдарын өзгөртүү таанылган¹¹.

Кызмат көрсөтүүнү жаңыландууга негиз болуп төмөнкү принциптер алынган:

¹¹ Основы управления. Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление персоналом, менеджмент: окуу куралы. / А.В. Суридин ред. астында. - М: КДУ, 2008.

1. Жалпы улуттук стандарттарды иштеп чыгып киргизүү.
2. Аткаруучу бийликтин кызмат көрсөтүү ишке ашырылчу деңгээлине чоң ыйгарым укуктарды берүү.
3. Керектөөчүлөрдүн өзгөчөлүктөрүн жана суроо-талаптарын эске алуу менен кызмат көрсөтүүдөгү чоң ийкемдүүлүк.
4. Керектөөчүнүн кызмат көрсөтүүчү менен кызматтан пайдалануу ордун тандоо мүмкүнчүлүгү.

Мамлекеттик башкаруунун жаңылантуу идеологиясы мамлекеттик сектордун жарандар үчүн көбүрөөк ачык болушун камсыз кылууда болгон жана ал мамлекеттик кызматтын сапатын, аларды пайдалануу жана маалымат алуу мүмкүнчүлүгүн жогорулатууну максат кылган. Көрсөтүзматтардын сапатын жогорулатуу стандарттарды иштеп чыгуу боюнча программаларда борбордук орунду ээлеген. Мамлекеттик кызмат стандарттары деп калыптанган социалдык баалуулуктарды чагылдырчу тиги же бул маани берилген сандык жана сапаттык көрсөткүчтөрдү киргизүү түшүнүлгөн.

Бул иштердин маанилүүлүгүн жана чоң экендигин эске алуу менен Улуу Британиянын премьер-министринин алдында Мамлекеттик кызматтарды реформалоо боюнча ведомство түзүлгөн (Office of Public Services Reform). Бул ведомствонун башчысы премьер-министрге баш иет жана ага отчет берип турат.

2000-жылга чейин Улуу Британиянын министрликтери менен ведомстволору мамлекеттик кызматтардын негизги тармактарын кучагына алуучу 40тан ашуун хартияларды иштеп чыккан. Алардын ар бир сапат стандарттарын орнотот. Керектөөчү ошол стандарттарга ылайык ыйгарымдуу органдар менен мекемелерден тийиштүү кызматтарды ала алат. Кызматтардын сапат стандарттары борборлоштурулбаган түрдө, айрым министрликтердин жана жөнгө салуучу көз карандысыз агенттиктердин чечимдери менен – улуттук деңгээлде, өкмөттүк департаменттердин аймактык бөлүктөрү тарабынан – жергиликтүү деңгээлде, о.э. айрым мамлекеттик мекемелер тарабынан өз кардарлары үчүн киргизилген.

Кызмат сапатынын стандарттары мамлекеттик сектордун уюмдары үчүн да алардын төмөнкү иш-аракет багыттарында маанилүү болгон:

1. Уюмдун ишин пландоо.
2. Жогору турган бийлик органы тарабынан байкоо жүргүзүү.
3. Кызматты пайдалануучулар тараптан байкоо жүргүзүү.
4. Уюмдун корун оң натыйжалуу пайдаланууну жогорулатуу.
5. Көрсөтүлчү кызматтардын сапатын жогорулатуу жолдорун аныктоо.
6. Уюмдун кызматкерлерине стимул берүү системасын жакшыртуу.
7. Уюмдун жалпы ишинин оң натыйжалуулугун жогорулатуу.
8. Бюджеттик корду натыйжалуу пайдаланууну жогорулатуу.

Бул багыттардын баарын ишке ашыруу акыр-аягында кызматтардын сапатын керектөөчүлөр канааттангыдай жакшыртуу жөнүндөгү жобого негизделгендигин, алардын ишке ашырылышы калктын бейкуттугун түздөн-түз жогорулатуу карала тургандыгын баса белгилөө зарыл. Бул кызматты пайдалануучулардын канааттангандыгын аныктоого эмне үчүн көңүл бурулгандыгын жана мамлекеттик мекемелердин жарандар алдында отчеттуулугун күчтөндүрүүгө карата жалпы багыттануунун алкагында анын өрчүүсүнө чоң маани берилишин түшүндүрөт.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасынын чечүүчү бөлүгү катары Жарандарды тейлөө борборлору болуп калды. Мындай борборлордун тармагы төмөнкү принциптердин негизинде түзүлгөн:

- Жарандар эмес, документтер кыймылда болот (Move the file not the citizen).
- Сапатты үзгүлтүксүз жогорулатуу (The Quality movement).
- Бир жерде бир кайрылуу (One stop shops on local level).

Көңүлгө аларлык нерсе, мамлекеттик кызматтарды реформалоо программасы, о.э. Электрондук өкмөттү калыптандыруу стратегиясынын да бөлүгүн түзгөн. Улуу Британия Электрондук өкмөттү акырындык менен түзүү жана кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүү жолу менен кеткен. Бул ыкманын маңызы жаңы кызматтарды киргизерден мурун биринчи кезекте негизги инфраструктуралык блоку түзүүдө болгон.

Жарандар менен ишкердик үчүн пайдаланууга мүмкүн болгон өкмөттүк кызматтарды алган ukonline.gov.uk порталы камсыз кылып турган. Ал мамлекеттик башка веб-сайттардын үстүнөн «кол чатыр» катары кызмат аткарып, он-лайн кызматтарынын кеңири саны үчүн өзүнчө бир электрондук эшик (фронт-офис) милдетин аткарган. Ошону менен бирге аларды пайдалануу мүмкүнчүлүгү Өкмөттүн түзүмүнө ылайык эмес, керектөөчүлөрдүн ыңгайына жана суроо-талаптарына жараша принциби боюнча уюшулган.

Улуу Британиянын өкмөттүк ukonline.gov.uk порталынын миссиясы:

“ukonline.gov.uk порталынын негизги милдети – бул мамлекеттин көп сандагы интеграцияланган кызматтарын пайдаланууга карата жарандарга жөнөкөй, коопсуз жана ыкчам он-лайн ыкмасын берүү.”

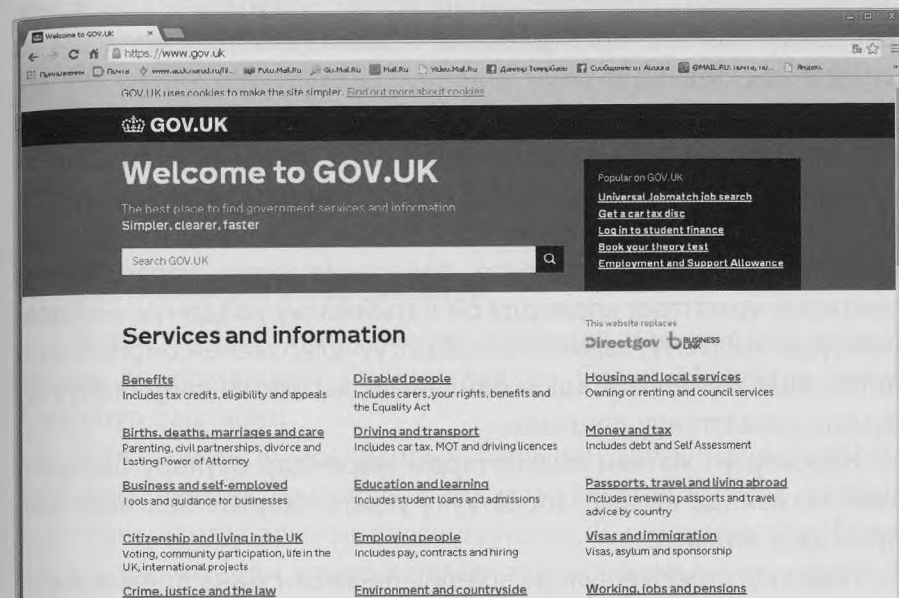
ukonline.gov.uk порталы ар түрдүү булактардан алынган маалыматтарды жана кызматтарды бириктирген, алардын башкысы «Сиздин жашооңуз» (Your life) деген бөлүм болгон. Ал Жашоо баскычтары (Life stages) жана Жашоодогу окуялар (Life events) деген эки бөлүккө бөлүнгөн.

Биринчи кезекте калк үчүн эң маанилүү кызматтар тууралуу изилдөөлөрдүн негизинде аныкталган Жашоо окуялары ишке ашырылган:

- Баланын төрөлүшү.
- Кылмыштуу кырдаал.
- Жаңы үйгө көчүп кирүү.
- Жакын адамдын өлүмү ж.б. татаал көйгөйлөр.
- Машина айдоого үйрөтүү.
- Жол жүрүү (иш сапары ж.б.).

Кийинчерээк буларга башка Жашоо окуялары кошулган: Мектепти тандоо, Башка мектепке которулуу, Жумуш издөө, Пенсия жана пенсияга чыгуу, Битрөөнү багуу\каруу, Конкреттүү жашоо окуясынын тегерегинде он-лайн кызматтарын топтоштуруу жарандардын мамлекет менен баарлашуусун жөнөкөйлөтүүнү көздөгөн.

2004-жылдан тартып он-лайн кызматынан пайдалануу мүмкүнчүлүгүн direct.gov.uk порталы камсыз кылат. Ал өкмөттүн негизги кызматтарынын (м., саламаттык сактоо, билим, иш менен камсыз кылуу ж.б.) жана максаттык топтордун (м., ата-энелер, майыптар, жаштар ж.б.) негизинде уюшулган.



direct.gov.uk порталынын кызматын санариптик телеберүүнүн негизинде да пайдаланууга болот. Бул Улуу Британиянын он миллиондон ашык үй чарбаларына үйдөгү телеберүү аппараттары аркылуу өкмөттүк маалымат кызматтарынан пайдалануу мүмкүнчүлүгүн берет. О.э. ишкерлерге, менчик ээлерине жана башкаруучуларга өкмөттүк маалымат алууга мүмкүндүк берүүчү ишкердик чөйрөлөрү үчүн BusinessLink.gov.uk өкмөттүк портал ишке киргизилген.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү жакшыртуу кызматы пайдалануучу менен «кайтарым байланыш» принцибин колдонууга байланышкан.

Калкка мамлекеттик кызмат көрсөтүү жаатында жакшы тажрыйбаны аныктап, колдоо иретинде сыйлык берүүдө, о.э. жарандардын муктаждыктарын канааттандырууда мамлекеттик

мекемелердин жоопкерчилигин жогорулатууда 1992-жылы эле Улуу Британиянын министрлер кабинети бекиткен жалпы улуттук «Хартия белгиси» (Charter Mark) сыйлыгынын ролу чоң. Сыйлык конкурстук негизде ыйгарылат. Конкурска министрликтер менен ведомстволор, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары, башкармалыктар, мектептер, университеттер менен колледждер, саламаттык сактоо органдары, сот органдары, өзгөчө жардам кызматтары катыша алат.

Сыйлыкты алуу үчүн талапкерлер көрсөтүүчү кызматтардын сапаты 10 көрсөткүчкө туура келиши керек, алардын ичинде: жакшы иштелип чыккан стандарттар; ачык жана толук маалымат; тандоо мүмкүнчүлүгү, кызматтардын жеңил кол жетерлиги жана пайдалуулугу; сапаты начар болсо, апелляция укугу; жарандардын укуктарын урматтоо; корлорду оң натыйжалуу колдонуу; инновацияларды киргизүү; кызматты жайылтуучулар менен биргелешип иштөө; калк менен кайтарып байланыш; кызматты пайдалануучулардын канааттануу деңгээли.

Көрсөтүлүп жаткан кызматтарды жарандар өзүлөрү баалайт, анын негизинде кызмат көрсөтүүчү уюмга «Хартия белгиси» ыйгарылышы мүмкүн.

Конкурстун жеңүүчүлөрү эстелик белгисин жана премьер-министрдин колу коюлган сертификат алышат. Андан сырткары, алар атайын логотипти үч жыл колдоно алышат. Сыйлыкты ыйгаруу салтанатында өкмөттүн жана парламенттин өкүлдөрү катышат. Сыйлык абдан белгилүү, ал эми анын идеяларын коом түшүнүү менен кабыл алып колдойт. Эгер 1992-жылы конкурска катышууга 296 арыз түшүп, ыйгарылган сыйлыктын саны 36 болсо, 2002-жылы катышуучулардын саны 1202, дипломдордун саны 514кө жеткен.

Конкурстан өтпөй калгандар үчүн өз ишиндеги алсыз жактарды аныктоого жана өз кызматтарынын сапатын жакшыртуу жолдорун белгилеп алууга мүмкүндүк берүүчү семинарлар сунушталат. Бул семинарларга катышуучулардын 80%дан кем эмеси өз мекемелеринин ишин жакшыртууга чара көрүшөт деп эсептелет.

Аткаруучу бийликти жаңылантуу жана мамлекеттик кызматтар менен мекемелер көрсөтүүчү кызматтардын сапаты менен пайдалануу мүмкүнчүлүгүн жакшыртуу боюнча Улуу Британиянын

тажрыйбасы башка өлкөлөрдө да кеңири пайдаланылууда. Улуу Британиянын үлгүсү боюнча Жарандардын хартиясы Бельгияда (1992), Испанияда (1992), Францияда (1992), Малайзияда (1993), Португалияда (1993), Ямайкада (1994), Канадада (1995), Австралияда (1997), Индияда (1997), Мальтада (1999) кабыл алынган.

Мында белгилей турган нерсе, ар түрдүү өлкөлөрдө колдонулуучу формалар менен ыкмалар мамлекеттик түзүлүштүн өзгөчөлүгүнө, о.э. улуттук, маданий жана тарыхый салттарга жараша бири-биринен айырмаланып турат. Бирок мамлекеттик кызматтардын катардагы керектөөчүгө багытталыш принциби бардык жерде өзгөртүүсүз болгон, жана аларды толук ишке ашырууга жетишкен өлкөлөрдө реформалар эң ийгиликтүү жүргөн.

2.2. Малайзия жана Сингапур

Өнүгүп келе жаткан өлкөлөр арасында мамлекеттик кызматтарды реформалоону биринчилерден болуп Малайзия менен Сингапур баштаган.

Малайзияда 80-жылдардын башынан тартып бул реформалар мамлекеттик башкаруу жана мамлекеттик кызмат системасын жаңылантуу алкагында жүргүзүлгөн. Кызмат көрсөтүү боюнча иш-аракеттерди жөнгө салуучу зарыл ченем-укуктук негизди түзүүгө чоң көңүл бурулуп, 1993-жылы өкмөт Кызматтар хартиясын кабыл алган.

Малайзияда мамлекеттик кызматтардын сапатын жогорулатуу боюнча реформаларды Административдик жаңылантуу жана башкаруучулук пландоо бөлүмү (MAMPU) жүргүзөт, ал премьер-министрдин канцеляриясынын бөлүгү катары түзүлгөн. Анын негизги милдети – мамлекеттик кызматтардын сапатын жана мамлекеттик кызматтын иш-аракеттеринин натыйжалуулугун жогорулатуу максатында административдик реформаларды жүргүзүү. Бул үчүн «Администрацияны өнүктүрүү үчүн циркулярлар» деп аталган атайын колдонмолор иштелип чыккан. Аларда мамлекеттик уюмдар өз кызматтарынын сапатын жогорулатуу үчүн көрүүлөрү керек болгон чаралар кенен сүрөттөлгөн.

Малайзияда өлкөдө калктын кенен катмарларын тейлөө менен алектенген уюмдар менен мекемелердин иштерин көзөмөлдөө

боюнча натыйжалуу системаны түзүүгө чоң маани берилген. Ал 1985-жылы түзүлүп, алган бир органдан турган. Акырындап анын иши жана милдеттери кеңейген. Учурда мамлекеттик органдар менен мекемелер көрсөтүүчү кызматтардын сапатына көзөмөлдү атайын бириккен комитет жүргүзүп, анын курамына өкмөттүк аппараттын, мамлекеттик кызмат департаментинин, казыначылыктын ж.б. түрдүү көзөмөл-текшерүү милдеттерин аткаруучу органдардын өкүлдөрү кирет.

Бул тармакта жогорку жетишкендиктерди баалап, колдоо үчүн Малайзияда стимул берүүнүн өнүккөн системасы иштелип чыгып киргизилген, анын негизинде башкаруунун ар түрдүү деңгээлинде ыйгарылуучу сапат сыйлыктары турат. Алардын эң маанилүүсү - «Премьер-министрдин сапат сыйлыгы», ал мамлекеттик жана жеке уюмдар үчүн кызматтардын жогорку сапаттуулугун таануу болуп эсептелет.

Башка өлкөлөрдөй эле, Малайзияда Электрондук өкмөттү жана электрондук мамлекеттик кызмат системасын (e-public services) киргизүүгө байланышкан реформалар жүргүзүлгөн. Аны MAMPU киргизет, бул бөлүмдүн милдети ички жана ведомстволор аралык оң натыйжалуу өз ара ишти гана камсыз кылбастан, ал ишкерлер менен калкка мамлекеттик он-лайн кызматын жөнөкөйлөшүлгөн жол менен пайдалануу мүмкүнчүлүгүн берүүгө багытталган. Интернет аркылуу кызмат көрсөтүү боюнча бир катар долбоорлор демилгеленген: автоунааларды каттоо, айдоочунун күбөлүгүн берүү; коммуналдык кызмат акыларын төлөө; Саламаттык сактоо министрлигинин маалыматын алуу; мамлекеттик сатып алууларды жүргүзүү; электрондук эмгек биржасы. Бул тармакта көрүлүп жактан чаралар өлкөнү өнүктүрүүнүн беш жылдык планына жана Малайзиянын «Перспектива-2020» стратегиялык планына киргизилген.

Сингапурда 1995-жылы өкмөт «Коомдук кызмат 21-кылымда» (PS21) программасын кабыл алган. Ага ылайык мамлекеттик кызмат көрсөтүү тармагында бир катар өзгөртүүлөр жүргүзүлгөн.

Алсак, Сингапурдун ар бир министрликтин/агенттиктин штабында кызматтардын сапаты боюнча менеджер бар, аны менен

керектөөчүлөр дайыма кайтарым байланыш куруп, өз арыз-доолорун билдире алат. 2004-жылы «Жаңылыш эшик жок» (No Wrong Door) программасы кабыл алынып, ал бардык агенттиктерди башка агенттиктер менен байланышта болууга, ошону менен жарандарды өз суроолоруна жооп издеп улам бир агенттикке кайрылуу зарылчылыгынан куткарууга милдеттендирет. Ар бир аткаруучу органдын кызматын пайдалануу үчүн керектөөчүлөр кызматка жетишүүгө, тиги же бул кагазды толтурууга кеткен убакытты баалашат. Бул агенттиктерге мындай маалыматты сын-талдоого түрткү берип, сарпталчу убакытты мүмкүн болушунча кыскартууга шарт болот.

Кызматтардын туруктуу сапатын орнотуу үчүн бардык агенттиктерде кызмат көрсөтүү боюнча принциптер жана колдонмолор иштелип чыккан, м., кызмат стандарттары, коом менен кайтарым байланыш, кеңеш берүүлөр ж.б. Ар бир агенттик стандарттардын талаптарын аткарышы керек. Стандарттар жогорку деңгээлде сакталып жаткандыгына ынануу үчүн аларды үзгүлтүксүз текшерип, байкоо жүргүзүп туруу талап кылынат. Ар кайсы агенттиктер көрсөтүп жактан кызматтардын деңгээлин кандай деп кабыл алып жаткандыгын аныктоо максатында коомдо үзгүлтүксүз сурам жүргүзүлөт.

2003-жылы Сингапурда сапаттуу коомдук кызмат көрсөткөндүк үчүн ар жылкы сыйлык негизделген. «Кызмат жылдызы сыйлыгы» (Star Service Awards), кызмат көрсөтүүдө дайыма өзгөчө жетишкендиктерди көрсөткөн кызматкерлерге ыйгарылат.

Сингапурда о.э. 1999-жылы Өкмөттүн электрондук ресурсу ачылып, анда жарандар электрондук корлордун жардамы менен алууга боло турган кызматтардын категорияларын таба алышат¹². Андан соң, 2000-2006-жылдары мамлекеттик электрондук кызматтарды ишке киргизүүгө даярдык жүргөн. Бул кызмат ишке iGov2010 программасынын алкагында 2006-2010-жылдары киргизилген. Анын алкагында өкмөт түзүмдөрү 50дөн ашык тутумдарды киргизген. Ишкердик жана жарандар үчүн Сингапур өкмөтүнүн

¹² Public service reforms in Singapore / www.sce.gov.sg/pdfs/printouts.

<http://www.gov.sg> порталында 1600дөн ашуун он-лайн-кызматы ачык.

eGov2010 программасы аяктагандан кийин 2800 респондент арасында жүргүзүлгөн сурамжылоо Сингапурдун 10 жаранынын тогузу электрондук мамлекеттик кызматтардын ишине канаатангандыгын, жана 93% аларды мамлекеттик органдар менен өз ара аракеттешүүгө колдонууга сунуш кылууга даяр экендигин көрсөткөн¹³.

2.3. Россия Федерациясы

Россия Федерациясында (РФ) мамлекеттик башкаруу системасын жакшыртуунун башкы багыттарынын бири катары мамлекеттик кызматтардын сапатын жана пайдалануу мүмкүнчүлүгүн жогорулатуу зарылчылыгы 2000-жылдан тартып карала баштаган.

Бирок кызмат көрсөтүүгө карата көз караштарды иш жүзүндө өзгөртүү жана кызмат көрсөтүүчү мамлекетке өтүү 2005-жылдан кийин башталган. РФте мамлекеттик кызмат тармагын реформалоо үчүн негиз түзүүчү документтер төмөнкүлөр болду:

- 2006-2010-жылдарда РФтеги Административдик реформанын концепциясы.
- 2011-2013-жылдарда Административдик бөгөттөрдү төмөндөтүп, мамлекеттик кызматтардын сапатын жогорулатуу концепциясы.

РФ маалыматтуу коомчулукту өнүктүрүү стратегиясы.

«Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү уюштуруу жөнүндө» РФ мыйзамы.

Алар бул саясаттын төмөнкү багыттарын аныктады:

1. Ченем-укуктук негизин түзүү.
2. Мамлекеттик жана муниципалдык органдардын кызмат көрсөтүү тармагында жарандар алдында конкреттүү жана текшериле турган милдеттемелерин орнотуу.
3. Жарандар менен бийлик органдарынын өз ара аракеттешүүлөрүнүн жаңы «интерфейстерин» өрчүтүү – көп функциялуу борборлор жана Интернет-порталдары аркылуу кызмат көрсөтүү.

¹³ Cnews журналы. <http://www.itnewsrussia.ru/elektronnoe-pravitelstvo>

4. Мониторинг, кайтарым байланыш жана кызмат көрсөтүү тартибин аткарбагандык үчүн кызмат адамдарынын жоопкерчилик системасын орнотуу.

РФте 2024-жылга чейин жетишүүгө белгиленген максаттуу көрсөткүчтөр:

- Мамлекеттик кызматтан пайдалануу үчүн жарандардын министрликтер менен ведомстволорго кайрылууларынын саны 2ден 1ге чейин, ал эми ишкерлер үчүн 8ден 2ге чейин кыскарышы керек.
- Кезекте күтүп туруу убактысы 55 мүнөттөн 15 мүнөткө чейин кыскарат.
- Кызматтарды мыйзам ченемдеринде белгиленген мөөнөттөн кечиктирбей көрсөтүү.

Булагы: РФ Президентинин «Мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын жакшыртуунун негизги багыттары жөнүндө» Жарлыгы

Россиянын Экономикалык өнүктүрүү министрлиги Административдик реформа жүргүзүү боюнча өкмөттүк комиссия тарабынан аталган тармактагы ыйгарым укуктуу федералдык орган болуп дайындалган.

2010-жылы «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү уюштуруу жөнүндө» РФтин мыйзамы кабыл алынган, ал эми бул уюштурууга даярдык 2004-жылы эле башталган. Мыйзам мамлекеттик кызмат тармагын өнүктүрүү принциптерин, негизги түшүнүктөрүн жана багыттарын аныктап, мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү боюнча мыкты практиканы жалпылап, бекиткен¹⁴.

Мыйзам мамлекеттик кызмат деген түшүнүктү аткаруу бийлигинин органдары менен мамлекеттин бюджеттен сырткаркы фонддорунун, ошондой эле жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын РФтин мыйзамдары тарабынан берилген айрым мамлекеттик ыйгарымдарды милдеттерин ишке ашыруу аракети деп аныктаган. Аталган ыйгарымдар мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү органдардын

¹⁴ «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү уюштуруу жөнүндө» Федералдык мыйзам, 27-июль, 2010-жыл, №210-ФЗ

РФтин ченем-укуктук акттарынын чегинде арыз менен кайрылуучулардын сурамы боюнча ишке ашырылат.

Мыйзамда жарандардын төмөнкүлөргө жетишүүгө карата укуктары бекитилген:

- өз убагында жана стандарттарга ылайык мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарга;
- мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды көрсөтүү тартиби тууралуу толук, учурга туура келген жана анык маалымат алуу, анын ичинде электрондук түрдө;
- мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарга электрондук түрдө, көп функциялуу борборлордо, о.э. сурап кайрылуучунун тандоосуна жараша башка түрдө;
- мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды пайдалануу процессинде арыз-доолорду сотко чейинки кароо.

Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды административдик регламенттерге ылайык көрсөтүүгө милдеттүү; сурап кайрылуучу мамлекеттик же муниципалдык кызматтан электрондук жол менен же өз тандоосу боюнча каалаган башка жол менен алуу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылууга; мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн зарыл документтер менен маалыматтарды башка мамлекеттик органдарга, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына берүүгө, о.э. андай документтер менен маалыматтарды алардан алууга милдеттүү.

Мамлекеттик органдарда, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарында мыйзамга ылайык жок маалыматтарды же документтерди, о.э. ченем акттарында берилиши керектиги каралбаган маалыматтар менен документтерди жарандар менен ишкерлерден талап кылууга бул мыйзам тыюу салат.

Мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөткөндүк үчүн РФтин Салык кодексинин же РФтин өкмөтү, РФ субъектинин мыйзамы же муниципалдык түзүмдүн өкүлчүлүк органы бекиткен Акылуу кызматтардын тизмесинин негизинде акы алуунун конкреттүү учурлары каралат.

РФте мамлекеттик кызматтарды реформалоо башталганга чейин мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри жок болчу жана алар бир түрдүү регламенттелген эмес. Мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын реформалоо логикасы бул иштерди биринчи кезекте жүргүзүүнү талап кылган.

Россиянын Экономикалык өнүктүрүү министрлиги 2006-2009-жылдары аткаруу бийлигинин федералдык органдары көрсөтүп жаткан мамлекеттик кызматтарды эсепке алып чыккан. 2010-жылы бул иш аякталып, анын натыйжалары ар бир мамлекеттик кызматты көрсөтүү жөнүндө маалымат камтылган Федералдык реестр түрүндө түзүлгөн. Ал натыйжалар мамлекеттик кызматтардын маалыматтык системасын түзүүгө негиз болгон, аталган кызматтар тууралуу маалыматтарды gosuslugi.ru мамлекеттик кызматтар порталынан алууга болот.

Федералдык реестрде жарандар менен ишкерлердин суроо-кайрылуусу менен көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтар гана эмес, бийлик органдары менен жеке адамдардын жана юридикалык тараптардын түздөн-түз өз аракеттешүүсүн болжой турган башка милдеттер да, биринчи кезекте, көзөмөлдөө жана көз салуу ыйгарымдары, текшерүү жүргүзүүгө байланышкан милдеттер жайгаштырылышы керек болчу.

Реестр аралыктан пайдалануу тартибинде толтурулат – ведомстволор бирдиктүү маалымат системасына мамлекеттик кызмат же милдет тууралуу, анын кайсы жерде көрсөтүлөрү тууралуу кенен маалыматты киргизип, зарыл болгон арыздын формаларын тиркейт. Кызматтар тууралуу маалыматты мамлекеттик кызматтар порталында реалдуу убакыт тартибинде алып пайдаланууга болот, жана керектүү формалар менен бланктарды өзүлөрүнө көчүрүп алып толтура алышат.

2012-жылга карата Реестрде жана мамлекеттик кызматтар порталында 890 позиция – аткаруу бийлигинин федералдык органдарынын мамлекеттик милдеттери менен кызматтары орун алган. Алардын ичинен суроо-кайрылуулар боюнча көрсөтүлчү анык мамлекеттик кызматтар 630 орунду, көзөмөлдөө жана көз салуу милдеттери 187, жарандардын кайрылууларын кароо боюнча ыйгарымдар 73 орунду ээлейт.

Мамлекеттик кызматтардын федералдык реестри, о.э. РФтин субъекттеринин мамлекеттик кызмат реестри жана муниципалдык түзүмдөрдүн кызмат реестрлери РФтин мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарынын Жалпыланган реестрин түзүп, ал бирдиктүү методология боюнча калыптанган, борборлоштурулган эсеп системасы бар, пайдалануу мүмкүнчүлүгүн чектөө системасы, издөө системасы камтылган бөлүмөшүлгөн иерархиялык системаны түзөт.

РФтин мамлекеттик органдарынын кызмат көрсөтүүдөгү милдеттемелери административдик регламенттерде бекитилген. Белгилей кете турган нерсе, РФтин практикасында мам. кызматтарды көрсөтүүнү регламенттөө мам. милдеттерди аткарууну регламенттөө менен бир эле убакта жүрөт¹⁵.

Ошондуктан административдик регламенттердин ажырагыс бөлүгү болуп мам. кызматтарды көрсөтүү стандарттары эсептелет. Аларда маалымдоого, аткаруу мөөнөттөрүнө, кызматтан пайдалануу үчүн зарыл документтердин тизмесине жана түрлөрүнө, о.э. тейлөө сапатына, анын ичинде жарандарды кабыл алуу жайларынын камтылышына карата милдеттүү талаптар камтылган.

2000-2009-жылдар аралыгында 550гө жакын, аймактар боюнча 9000 административдик регламент иштелип чыгып бекитилген.

Учурда административдик регламент жарандар үчүн да, кызмат адамдары үчүн да бардык зарыл маалыматтар: кызмат көрсөтүү мөөнөтү, документтердин тизмеси, кызмат көрсөтүүдөн баш

¹⁵ РФ Өкмөтүнүн «Мамлекеттик иш милдеттерди аткаруунун административдик регламенттери менен мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүү тартиби жөнүндө» токтому, 2005, №679

тартууга негиздер, административдик процедуралар, жоопкерчилик, кызмат адамдарынын жасагандарына (жасабагандарына) даттануу тартиби, байланыш маалыматы, ыңгайлуулук стандарты ж.б. камтылган негизги документ болуп эсептелет.

Административдик регламенттерди иштеп чыгууда аларды Электрондук өкмөттүн электрондук түрдө сүрөттөп жазуу олуттуу болду. Белгилүү талаптарга туура келүү жана жаңы сапатты элементи электрондук административдик регламентти (ЭАР) административдик процесстерде сөзсүз ИКТ пайдаланылышын ченем-укуктук жактан бекитүү факты менен камсыз кылат.

Ошентип, РФте административдик регламенттердин үч деңгээли ажыратылып каралган. Биринчиси учурда бар административдик-башкаруу процесстерин белгилүү бир оптималдаштыруу элементтери менен процедуралык сүрөттөөгө байланышкан. Экинчи деңгээл стандарттардын негизинде, зарыл ресурстук камсыз кылуу менен процесстерди кайра куруунун, мамлекеттик милдеттердин аткарылышын жөнгө салуучу ченем-укуктук негиздерди өзгөртүүнүн негизинде процедураларды оптималдаштырууну болжойт. Жана үчүнчү деңгээл мамлекеттик кызмат порталдарында кызмат көрсөтүүнүн, ведомстволор аралык маалыматтык өз ара аракеттешүүнү толук кандуу пайдалануунун электрондук регламенттерин түзүүгө байланышкан.

2011-жылдан тартып аткаруу бийлигинин федералдык органдарынын мам.кызматтары тууралуу маалыматтар мам.кызматтар порталында жарыяланган. 2012-жылы мам.кызматтарды регламенттөө аяктаган. Аткаруу бийлигинин федералдык органдарынын кызматтарынын (милдеттеринин) 540 административдик регламенти бекитилген. О.э. өз-өзүнчө кызматтарды регламенттөөдөн жарандардын жашоо кызыкчылыгындагы бүтүндөй тармакты кучагына алган мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын комплектин – «жайкы үй», «автоунаа», «баланын төрөлүшү» ж.б. регламенттөөгө өткөндүк чоң мааниге ээ.

Стандарташтыруу көптөгөн нускамалар менен ведомстволук буйруктардан карама-каршылыктарын, мам. орган кызматкерлеринин иштеринин өз ара кайталанышын төмөндөттү. Бул жагынан

алганда, стандартташтыруу мам. кызматтарды электрондук түргө которуу үчүн зарыл кадам болду.

Ошону менен бирге, эксперттер белгилегендей, аткаруу бийлигинин мам. органдарында административдик регламенттер менен стандарттарды киргизүү азырынча мам. кызматтарды көрсөтүүнү жалпы жана олуттуу оптималдаштырууга, мөөнөттөрүн кыскартууга, ашыкча административдик процедураларды четтетүүгө ж.б. алып келе элек¹⁶.

Бул көйгөйдүн себептери деп төмөнкүлөрдү аташат:

- 1) мыйзам негизинин кемчилиги;
- 2) кызматтардын тоptomун көрсөтүүдө ведомстволор аралык жана деңгээлдер аралык өз ара аракеттешүү, о.э. биргелешкен административдик регламенттерди иштеп чыгып бекитүү практикасынын жоктугу;
- 3) кызматтардын тоptomун көрсөтүү боюнча сүрөттөмөлөр ар түрдүү талаптар коюлган түрдүү регламенттерде камтылган болчу;
- 4) административдик регламенттер менен стандарттардын жоболорун мамлекеттик кызматкерлер аткарбагандыгы же талапка жооп бербегидей аткарышы;
- 5) административдик регламенттер менен стандарттар бар экендиги тууралуу калкта маалыматтын аздыгы.

Федералдык ведомстволор өз ыйгарымдарын аткарууда андан чоң күчкө ээ юридикалык акт менен же башка федералдык ведомствонун ченем-укуктук практикасы менен байланышкан, тутумдуу регламенттөө боюнча иштин көптүгү жана чыгымдуулугу, стандарттарды иштеп чыгууда учурда күчкө ээ бюджеттик чектөөлөр эске алынган эмес.

Федералдык ведомстволор учурда күчкө ээ мыйзамдарды жана тийиштүү ченем-укук акттарынын долбоорлорун өзгөртүү бо-

¹⁶ Проблемы и результаты применения административных регламентов и стандартов в органах исполнительной власти. О.В. Панина, «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики» журналы. <http://www.nauteh.ru/index.php/conference-cnf-2013-04/123-a>.

юнча сунуштарды иштеп чыгууга кызыгышпайт жана ага түрткү берчү эч нерсе жок.

РФ калкын тейлөөнүн эң ийлигиктүү жана келечектүү түрлөрүнүн бири катары «бир терезе» тартибинде мам. кызмат көрсөтүү болуп келе жатат. Ал мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү боюнча көп функциялуу борборлордо – ҚФБда ишке ашырылууда. Алар мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтүн кыскартуу боюнча жаңы жана натыйжалуу механизмге айланган.

2007-жылы пилоттук тартипте РФтин 16 субъекти Экономикалык өнүктүрүү министрлигинин колдоосу менен райондук борборлордо мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн бирдиктүү кеңселерин түзүп, аларда зарыл далил каттарды, көчүрмөлөрдү бир нече ведомстволор бир кеңседен берип турушкан. РФ өкмөтү ҚФБ түзүлүшүнө жана иштешине карата бирдиктүү талаптарды койгон¹⁷.

2011-жылы ҚФБ ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүнүн толук укуктуу катышуучусу экендиги бул ведомстволор аралык каналдар боюнча ведомстволордо бар маалыматтарды суроого мүмкүндүк берери, бул жарандарды ар башка далил кат алуу үчүн ар кайсы жерлерге барып отуруудан куткаргандыгы аныкталган.

«Бир терезе» принциби боюнча кызмат көрсөтүү үчүн чектөөлөрдү жоюу максатында 2012-жылы тийиштүү Федералдык мыйзам кабыл алынган¹⁸. Анда ҚФБ менен мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү ведомстволордун жасоочу иштери, укуктары менен милдеттери, алардын өз ара аракеттешүү принциптери гана белгиленбестен, аткаруу бийлигинин федералдык органдары жооп берүүчү мам. кызматтарды «бир терезе» принциби боюнча көрсөтүүдөгү чектөөлөр жоюлган.

¹⁷ РФ Өкмөтүнүн «Мамлекеттик (муниципалдык) кызмат көрсөтүү боюнча көп функциялуу борборлордун негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жогорулатуу боюнча айрым чаралар жөнүндө» токтому, 3-октябрь, 2009, №796.

¹⁸ «Россия Федерациясынын айрым мыйзам акттарына өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө» Федералдык мыйзам, 28-июль, 2012, №133-ФЗ

КФБда кызмат көрсөтүүнүн артыкчылыктары:

- Мам. кызмат көрсөтүү процессинде жана келүүчүлөр менен иштөө чөйрөсүн уюштурууда кардарларга багытталган мамиле-көз караш:
- электрондук кезек,
- күтүү жана кагаздарды толтуруу жайлары,
- документтерди толтурууга көмөктөш кеңешчилердин болушу,
- мүмкүнчүлүгү чектелген жарандар үчүн жабдуулар ж.б.

Иштеги стандарттардын жаңы деңгээли: КФБда кезек күтүү убактысы 15 мүнөттөн ашпайт.

2011-жылдын аягында КФБ РФтин 62 субъектинде иштеп жаткан, 2012-жылы КФБ дагы 11 аймакта ачылган. 2014-жылдын башында РФте 1013 КФБ иштеп, калктын 35,6% мамлекеттик жана муниципалдык кызматын «бир терезе» принциби боюнча пайдалануу мүмкүнчүлүгүн алган.

КФБ түзүлүп иштешине карата жалпы көз караштарды ишке ашыруу РФте Өкмөттүн тийиштүү чечимдеринин негизинде жүрүүдө¹⁹. Россиянын Экономикалык өнүгүү министрлиги КФБ иштөөсүн камсыз кылуу боюнча Усулдук кеңештердин топтомун иштеп чыккан.

КФБны маалымдаштыруу милдеттерин жөнөкөйлөтүү максатында Россиянын Экономикалык өнүгүү министрлиги эркин жайылтылуучу программалык камсыздандыруунун негизинде типтүү маалымат системасын иштеп чыккан. Ал КФБда негизги административдик-башкаруучулук процесстерди автоматташтырууга арналып, РФ субъекттеринде акысыз жайылтылат.

Иштеп жаткан бардык КФБ 2014-жылдын аягына чейин мамлекеттик кызматтардын сапатына байкоо жүргүзүүнүн маалыматтык-талдоо системасына (мындан ары – МКСБ МТТ) туташтырылышы керек. О.э. МКСБ МТТга туташуу алкагында бардык КФБ өз сайттарында кайрылуучу «Сиздин көзөмөл» деген жерде баа бере алгыдай виджеттерди жайгаштыруулары зарыл.

¹⁹ РФ Өкмөтүнүн «Мамлекеттик (муниципалдык) кызмат көрсөтүү боюнча көп функциялуу борборлордун ишин уюштуруу эрежелерин бекитүү жөнүндө» токтому, 22-декабрь, 2012, №1376.

Реформанын негизги милдетин аткаруу – мамлекеттик кызматтардын сапатын жана пайдалануу мүмкүнчүлүгүн жогорулатуу үчүн – ведомстволор аралык жана деңгээлдер аралык өз ара аракеттешүүнүн жаңы сапаты талап кылды. Ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүгө өтүү маалымат алмашуунун толук кандуу электрондук системасын ишке ашырууну талап кылды. Муну чечүү үчүн юридикалык жактан маанилүү ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттешүү системасы түзүлгөн. КФБда маалымат процесстерин бир түргө келтирүү максатында РФ Экономикалык өнүгүү министрлиги маалымат алмашууну уюштуруу жана маалыматтык-технологиялык инфраструктура түзүү боюнча тийиштүү усулдук кеңештерди иштеп чыккан.

Административдик процесстерге жүргүзүлгөн реинжиниринг 2011-жылдан тартып федералдык ведомстволорго электрондук өз ара аракеттешүүгө өтүүгө мүмкүнчүлүк берди.

РФте административдик процесстериндеги реинжиниринг натыйжалары

377 кызмат көрсөтүүдө мамлекет кызматкерлери федералдык ведомстволордо бар документтер менен маалыматтарды жарандардан талап кыла албайт – ведомстволор аралык каналдар боюнча өзүлөрү сурап алууга милдеттүү.

- Бардыгы болуп 766 документ сурап кайрылуучудан талап кылынбашы керек жана ведомстволор аралык каналдар боюнча ведомстволор өзүлөрү сурап алуулары керек.
- Ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүгө өтүүнү камсыз кылууга даярдыктын жүрүшүндө 264 ашыкча документ аныкталган.
- 2012-жылдын 1-октябрь – 1-февраль аралыгында 6 миллион эл аралык сурап кайрылуу жиберилген – бул ушунча жолу жарандар кезекке турган жок, аларды өз алдынча алуу үчүн өз убактыларын, нервдерин короткон жок дегенди билдирет.

Ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү системасын түзүү ички процедураларды оптималдаштырууга, ведомство кызматкерлеринин жаңы иш билгиликтерин жаратууга, кызмат көрсөтүүдө бийлик органдарынын талаптарында болгон карама-каршылыктарды четтетүүгө мүмкүнчүлүк берди. М., бийлик органдары кыз-

матты пайдалануучулардан талап кылып жүргөн 264 ашыкча документ аныкталды.

Ведомстволордун иштерин синхрондоштуруу боюнча ири долбоор РФтин Экономикалык өнүгүү министрлигинен бийлик органдары ортосунда маалымат алмашуу боюнча өз ара иштешүүнү сүрөттөп стандартташтырууга мүмкүндүк берүүчү ыкма-усулдарды иштеп чыгып киргизүүнү талап кылды. РФтин Экономикалык өнүгүү министрлиги аткаруу бийлигинин федералдык органдары менен бюджеттик эмес мамлекеттик фонддор 2011-жылдын 1-октябрынан тартып, ал эми 2012-жылдын 1-июлунан тартып РФ субъекттеринин аткаруу бийлик органдары менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына 367 мам. кызматты ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүнүн алкагында көрсөтүүгө өтүшүнө усулдук колдоо көрсөттү.

РФте ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүнү киргизүүнүн натыйжалары:

- 367 федералдык мамлекеттик кызмат ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү жолу менен көрсөтүлөт;
- 766 документти ведомстволор кайрылуучулардан талап кылбастан, ведомстволор аралык каналдар боюнча өз алдынча алуулары керек;
- 264 документ ашыкча деп табылды жана ведомстволор аларды пайдалануудан баш тартышты.

Мамлекеттик кызматтарды ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү тартибинде көрсөтүү процесси айкын жана жарандар үчүн ачык.

КФБ кызматкерлеринин акчалай жоопкерчилиги:

- кызмат көрсөтпөгөндүк же кызмат көрсөтүүгө белгиленген мөөнөттү бузгандык үчүн – 3 000ден 5 000 рублга чейин;
- мыйзамдар менен ченем-үкүк акттарында каралбаган документтерди жана же акы төлөөнү талап кылгандык үчүн – 5000ден 10 000 рублга чейин;

- доо арыздарын кароо тартибин же мөөнөтүн бузгандык жана мыйзамсыз баш тарткандык, аны кароого кабыл алуудан качкандык үчүн – 20 000ден 30 000 рублга чейин.

Булагы: Административдик тартип бузуулар жөнүндө РФ Кодекси.

КФБ түзүү менен катар 2005-жылы РФтин Байланыш министрлиги мам. кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүү боюнча иш баштаган. Бул жөнүндө биринчи жолу «Электрондук Россия (2002-2010-жылдар)» федералдык максаттык программасында айтылган. 2006-жылы кызматтарды электрондук түргө которуу боюнча терминдер менен пландарга так-айкын түшүнүк, о.э. ведомстволор аралык электрондук документтердин электрондук жүгүртмөсүн түзүү зарылчылыгы пайда болду. Аталган ыкма-жол Экономикалык өнүктүрүү министрлиги менен Байланыш министрлигине кызматтардын сапатын жогорулатуунун маанилүү элементи катары сунушталган.

Кызматтарды электрондук түргө которуунун беш баскычы аныкталган:

- биринчи баскычта – кайрылуучуларга кызматтарды көрсөтүү тартиби тууралуу маалымат берүүнү камсыз кылуу;
- экинчи баскычта – документтер менен арыздардын электрондук түрүн алуу мүмкүнчүлүгүн ишке ашыруу;
- үчүнчү баскычта – кызмат көрсөтүү тууралуу арызды автоматтык түрдө бийлик органдарына жөнөтүлүүчү электрондук түрдө берүү;
- төртүнчү баскычта – кызмат көрсөтүү статусуна байкоо салууга кайрылуучулардын мүмкүнчүлүгү;
- бешинчи баскычта – кызматтын натыйжасын электрондук түрдө берүү.

Мам. кызматтарды электрондук түргө которуу боюнча иштердин активдүү мезгили 2008-жылы «РФте маалыматтык коомду өнүктүрүү стратегиясы»²⁰ кабыл алынгандан кийин башталган. Бул Стратегиянын негизги багыттарынын бири болуп мам. кызмат-

²⁰ «РФте маалыматтык коомду өнүктүрүү стратегиясы», РФ Президентинин №Пр-212-жарлыгы менен бекитилген, 7-февраль, 2008.

тарды көрсөтүүнүн сапаты менен тездигин Электрондук өкмөттү түзүүнүн эсебинен да жогорулатуу эсептелет.

«Маалыматтык коом (2011-2020-жылдар)» мамлекеттик программасын ишке ашыруу алкагында РФ өкмөтү электрондук түргө которуу үчүн 74 федералдык кызматты жана 56 аймактык жана муниципалдык артыкчылык маанидеги кызматты бөлүп белгилеген. 2009-жылы «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын (милдеттердин) бирдиктүү порталы» деп аталган gosuslugi.ru федералдык мамлекеттик маалымат системасы ишке киргизилген.

Кызматтарды электрондук түргө которуу бир катар укуктук жана технологиялык маселелерди чечүүнү, электрондук административдик регламенттерди иштеп чыгып кабыл алууну талап кылды. Биринчиден, милдеттүү түрдө кагаз жүзүндөгү документтердин жүгүртмөсү тууралуу талапты мызамдардан алып салуу, бул үчүн 2010-2011-жылдары 100дөн ашык федералдык мыйзамга өзгөртүү киргизилип, көп сандагы мыйзам акттары кабыл алынган. Экинчиден, РФтин Байланыш министрлиги тарабынан ведомстволор ортосунда маалымат алмашуу инфраструктурасынын түзүлүшү жана электрондук кызматка өтүү боюнча бардык деңгээлдеги бийлик органдарынын жөндөштүрүлгөн ишинин уюштурулушу.



РФтин Экономикалык өнүктүрүү министрлиги маалымат системасынын прототиби «Кызматтардын жалпы реестрин» иштеп чыгып колдонууга киргизген, анын негизинде РФтин Байланыш министрлиги мам. кызматтардын бирдиктүү gosuslugi.ru порталынын иштешине негиз болгон «Кызматтардын федералдык реестри» өнөр жай чечимин ишке ашырган. 2009-жылы киргизилген мезгилден тартып gosuslugi.ru мам. кызмат порталы жеке жана юридикалык тараптардын мамлекеттик кызматтарды электрондук түрдө пайдаланууга мүмкүнчүлүк берүүчү натыйжалуу куралга айланды.

- Мам. кызматтарынын бирдиктүү порталын пайдалануучулардын саны 15 млн кишиге жетти.
- 3 млн ашык пайдалануучулар жеке кабинеттерин катташкан.
- Ай сайын мам. кызматтарынын бирдиктүү порталын 1,5 млн ашык адам кирет.
- Дээрлик 400 миң адам «Мамлекеттик кызмат» уюлдук тиркемесин көчүрүп алышкан.

Мамлекеттик кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүүдө эң татаал технологиялык процесс – кайрылуучуну бир түрдүү, юридикалык мааниде идентификациялоо. Учурда РФте Электрондук өкмөттүн катышуучуларын идентификациялоонун бири-бирине атаандаш эки системасы иштелип чыгууда. Алар идентификациялоонун жана аутентификациялоонун бирдиктүү системасы (ИАБТ) жана универсалдуу электрондук карта (УЭК). Биринчи тутум РФтин Байланыш министрлигинин жетекчилиги астында, экинчиси РФтин ЭӨМ жетекчилиги астында түзүлүүдө. Алар мам. кызматтарды пайдалануу процедурасынын ыңгайлуу болушун жогорулатууну көздөйт.

Алсак, УЭК жардамы менен жарандар медициналык жана пенсиялык камсыздандыруу системасында кызматтардан, банк кызматынан, унаа жана билим кызматтарынан пайдалана алышат. Карта электрондук ачкыч-идентификациялагыч болуп, өзүнө адамдын ким экендигин тастыктоочу документти, сөзсүз медициналык камсыздандыруу полисин, сөзсүз пенсиялык камсыздан-

дыруу күбөлүгүн, банктык төлөм картасын айкаштарып турат жана башка мамлекеттик/муниципалдык кызматтарды пайдалануу укугун тастыктайт.

Картанын аралыктык интерфейси мындан ары түрдүү жабдуулар менен, м., телефон NFC-чиптер менен иштөөгө мүмкүндүк берет. УЭК негизинде россиялык «универсалдык электрондук карта» төлөм системасы ишке ашырылат.

Универсалдык электрондук карта жарандарга акысыз берилет. 2013-жылдын 1-январынан тартып УЭКти РФтин бардык субъекттериндеги ар бир каалоочу арыз берүү аркылуу ала алат.

Мам. кызматтарды электрондук түрдө берүү системасын түзүү Электрондук өкмөттү өнүктүрүүдө РФке кескин алдыга жылууга мүмкүндүк берген факторлордун бири болду.

2012-жылы эл аралык рейтингдерде РФтин Электрондук өкмөтү 59-орундан 27-орунга көтөрүлгөн. Калкынын саны 100 млн ашык өлкөлөрдүн ичинен Россия АКШ (310 млн, БУУнун рейтингинде 5-орун) менен Япониядан (127 млн, БУУнун рейтингинде 18-орун) 3-орунду ээлеген.

Жетишкен ийгиликтерди бекемдөө үчүн РФ Өкмөтү «Маалыматтык коом (2011 – 2020-жылдар)» мамлекеттик программанын алкагында 2014-жылы «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүүнүн жол-жоболорун өнүктүрүү концепциясын» ишке ашыруу боюнча Иш-чаралар планын («жол картасын») бекитти²¹.

Россиянын Экономикалык өнүктүрүү министрлиги 2008-жылдан тартып мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү сапатына көз карандысыз туруктуу мониторинг уюштурган. Биринчи кезекте аталган министрлик мам. кызматтарды көрсөтүүнүн административдик регламенттерде бекитилген стандарттардын сакталышын текшерет.

²¹ Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүүнүн жол-жоболорун өнүктүрүү концепциясы, РФ Өкмөтүнүн буйрутмасы, 25-дек., 2013. №516-р.

Россиянын Экономикалык өнүктүрүү министрлиги, о.э. мамлекеттик бийлик менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын мамлекеттик, муниципалдык кызмат көрсөтүү иштеринин сапатына жарандардын канчалык канааттангандыгын изилдеп, көзөмөлдөп көз салуу милдеттерин аткарат. Алардын максаты – мамлекеттик, муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы эң көйгөйлүү жерлерди үзгүлтүксүз аныктоо, о.э. эң көп санда көрсөтүлүүчү кызматтардын негизги көрсөткүчтөрүнүн жылышына байкоо жүргүзүү.

Мониторингдин милдеттери:

1. Мамлекеттик бийлик менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын, алардын мекемелеринин мамлекеттик, муниципалдык кызмат көрсөтүү иштеринин сапатына болгон жалпы канааттангандык деңгээлин аныктоо.
2. Кызматтарды пайдаланууга киргизилген жаңы көрүнүштөргө, анын ичинде КФБга, административдик регламенттерге жана кызматтардын стандарттарына, доо коюу процедурасына, электрондук түрдө кызмат көрсөтүүгө жарандардын мамилесин талдап баалоо.
3. 2011-жылдын 10-июнунда РФ Өкмөтүнүн №1021-р буйрутмасы менен бекитилген 2011-2013-жылдарга карата административдик бөгөттөрдү төмөндөтүү жана кызматтардан пайдалануу мүмкүнчүлүгүн жогорулатуу Концепциясына ылайык көрсөткүчтөрдү баалоо.
4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын көрсөтүлүш сапатына жарандардын канааттануу көрсөткүчүнүн деңгээли боюнча федералдык жана аймактык аткаруу бийлик органдарынын рейтингдерин түзүү үчүн маалыматтар топтомдорун түзүү.

Мам. кызматтарды көрсөтүү чөйрөсүндө анык жагдайды чыгардыруу үчүн социологиялык сурамжылоонун респонденттери болуп акыркы эки жыл ичинде мамлекеттик же муниципалдык кызматтан пайдалануу үчүн мамлекеттик бийлик же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына кайрылган, сурамжылоо жүрүп жатканда кайрылуунун натыйжасын (оң чечим же баш тартуу) колуна алган РФтин 18 жаштан жогорку жарандары эсептелет.

Колдонулуп жаткан мониторинг мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү жагынан мамлекеттик бийлик жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын ишине жарандарын канааттандык деңгээли жөнүндө объективдүү маалымат алуунун бир куралы болуп эсептелет. Ал о.э. калкты тейлөөнү жакшыртуу боюнча жүрүп жаткан өзгөртүүлөргө жарандардын канчалык ишенерин баалоого мүмкүнчүлүк берет.

РФте мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын көрсөтүлүш сапатына канааттандык

Мам. кызматтардын көрсөтүлүшүнө канааттандар (б.а. «эң жакшы» жана «жакшы десе болот» деп баалагандар):

- 2011 – респонденттердин 74,6%,
- 2012 – респонденттердин 75,5%.
- 2013 – жарандардын 7,7%.

Сурамжылоо 2011-жылы – 20 аймакта, 2012-жылы – 83 субъектте, 2013-жылы 77 – субъектте, 15826 респонденттин катышуусу менен жүргүзүлгөн, атайын тандоонун жалпы саны 6000 респондентти түзгөн.

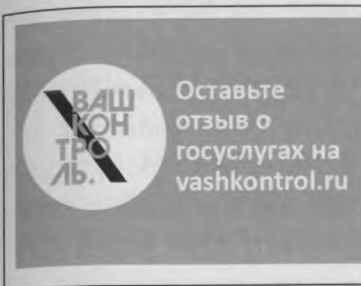
Булагы: РФ Президентинин алдындагы Эл чарбасы жана мамлекеттик кызмат Россиялык академиясынын 2013-жылы ЭӨ министрлигини тапшырыгы менен жүргүзгөн социологиялык иликтөөлөрдүн натыйжалары.

Россиянын Экономикалык өнүктүрүү министрлиги, о.э. мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын көрсөтүлүш сапатын баалоо үчүн жарандарга мүмкүнчүлүк бере турган кайтарым байланыш куралын түзгөн – бул өзүнчө бир элдик мониторинг.

Интернеттин адистештирилген ресурсунда – vashkontrol.ru – эң көп пайдаланылуучу жана социалдык мааниге ээ мам. кызматтардын сапаты тууралуу пикир топтолот. Бул үчүн 2012-жылы РФ өкмөтү тийиштүү токтом кабыл алган²².

²² «Аткаруу бийлигинин федералдык органдарынын аймактык органдарынын (алардын түзүмдүк бөлүктөрүнүн) жетекчилеринин иш натыйжалуулугун алар көрсөтчү мамлекеттик кызматтардын сапатын эске алуу менен жарандарды баалоосу жөнүндө, о.э. аталган баа натыйжаларын тийиштүү жетекчинин өз кызмат милдеттерин аткаруусун мөөнөтүнөн мурда токтотуу жөнүндө чечим кабыл алууга негиз кылуу жөнүндө», 12-декабрь, 2012, №1284

Кызматты пайдалануучулар өз демилгелери менен vashkontrol.ru сайтында анкета толтуруу менен баа бере алышат.



РФте мамлекеттик кызматтардын сапатын баалоо көрсөткүчтөрү

- кезек күтүү убактысы,
- кызматкердин сылыктыгы,
- шарттардын ыңгайлуулугу,
- кызматтан пайдалануу тартиби жөнүндө маалыматка жеткиликтүүлүк.

Төмөнкү жол-жоболорду колдонуу менен да пикир топтоо белгиленип жатат: мам. кызматты пайдалануучуларга кызматтын сапатына баа берүү өтүнүчү менен СМС-билдирүү жөнөтүү, мам. кызмат көрсөтүү түйүндөрүндө жайгашкан электрондук терминалдар аркылуу сурамжылоо.

Кызматтардын сапаты тууралуу жарандардын пикирлерин топтоо натыйжалары ведомстволордун көрсөткүчтөрү менен рейтингдерин эсептөөдө колдонулат. О.э. аларды мам. жана муниципалдык кызматтардын көрсөтүлүшүнө канааттандык жана сапат көрсөткүчтөрү боюнча башка мониторингдердин натыйжалары менен салыштырууга болот (электрондук кызматтардын сапаты, социологиялык сурамжылоолордун натыйжалары боюнча кызматтардын сапатына канааттандык ж.б.).

РФте кызмат көрсөтүүнү жакшыртуунун максаттуу көрсөткүчтөрү:

- 2018-жылга карата жарандардын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын көрсөтүлүшүнө канааттануу деңгээли 90%дан кем болбошу керек;
- 2015-жылга карата жарандардын 90%дан кем эмеси кызматтарды «бир терезе» принциби боюнча алуу мүмкүнчүлүгүнө ээ болушу керек, анын ичинде мам. кызмат көрсөтүүнүн КФБда;
- 2018-жылга карата жарандардын 70% кем эмеси мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды алуунун электрондук түрүн колдонуулары керек.

Булагы: РФ Президентинин «Мамлекеттик башкаруу системасын жакшыртуунун негизги багыттары жөнүндө» жарлыгы, май, 2012, №601.

2.4. Казак Республикасы

Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын реформалоо Казак Республикасында (КазР) мамлекеттик башкарууну жаңыртуунун артыкчылык маанидеги аракеттеринин бири катары 2007-жылы белгиленген²³. Жалпы дүйнөлүк өрчүү багытын улай КазР мамлекеттик башкарууну жакшыртууга негиз кылып ХХ кылымдын экинчи жарымында батыш өлкөлөрүндө популярдуу болгон менеджердик ыкма алынган. Натыйжада КазРда бүгүн дүйнөдөгү мыкты тажрыйбалардын элементтерин өзүнө топтогон жана административдик реформалоо комплексинде эң прогрессивдүү багытка айланган мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасы иштейт.

КазРда «мамлекеттик кызмат» түшүнүгү 2007-жылы киргизилсе да, ал «мамлекеттик кызмат» жана «мамлекеттик милдет» түшүнүктөрүн ачык айырмалаган эмес. Бирок ал мезгилде күчкө ээ, бул чөйрөгө тиешелүү мыйзамдар ченем акттарын кабыл алууга жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү тармагында реформаларды жүргүзүүгө мүмкүнчүлүк берген.

КазРда мам. кызмат көрсөтүү тармагында негиз түзүүчү «Мамлекеттик кызматтар тууралуу» мыйзам 2013-жылы кабыл алынган. Мыйзамда кызматтарды пайдалануучулардын укуктарынын толук топтому каралган. Мыйзам киргизген негизги жаңылыктарынын бири – мамлекеттик органдар мыйзам алдындагы ченем-укуктук акттарды кабыл алуу аркылуу мам. кызмат көрсөтүү боюнча өз алдынча ченемдерди киргизе албай тургандыгы болду. Мындай баш тартуу сөзсүз түрдө мыйзам аркылуу бекитилген болушу керек. Мам.кызмат көрсөтүү маселелери боюнча доо арыздарды кароо мөөнөтү 15 календарлык күндөн 5 иш күнүнө чейин кыскартылган.

Мыйзам мам. кызмат көрсөтүүнүн принциптерин орноткон:

- кызматты пайдалануучулардын келип чыгуусуна, социалдык абалына, кызматтык же мүлктүк абалына, жынысына, тилине, улутуна, расасына, динге тиешелүүлүгүнө, жашаган жерине

²³ КазР Президентинин «Мамлекеттик башкарууну жакшыртуу чаралары жөнүндө» жарлыгы, 13-январь, 2007.

ж.б. абалына карабай кызматтарды пайдаланууга болгон бирдей мүмкүнчүлүгү;

- бюрократизм жана убаракерчилик көрүнүштөрүнө жол бербөө;
- мам. кызматтарды көрсөтүү тармагында отчеттуулук жана айкындык;
- мам. кызматтарынын сапат жана кол жеткичтиги;
- кызмат көрсөтүү процессин үзгүлтүксүз жакшыртуу;
- мам. кызматтарды көрсөтүүдө үнөмдүүлүк жана оң натыйжалуулук.

КазРда мамлекеттик кызматтын аныктамасы

Мамлекеттик кызмат – пайдалануучулардын кайрылуусу менен жеке ишке ашырылуучу айрым мамлекеттик милдеттерди ишке ашыруу түрлөрүнүн бири, жана алар пайдалануучулардын укуктарын, эркиндиктери менен мыйзамдуу кызыкчылыктарын ишке ашырууга, аларга тийиштүү материалдык же материалдык эмес жыргалчылыктарды берүүгө багытталган.

Булагы: «Мамлекеттик кызматтар жөнүндө» КазРнын мыйзамы. 1-берене.

Мамлекеттик кызмат жана мамлекеттик милдет түшүнүктөрүнүн ортосунда айырмачылык жок айрым чет мамлекеттерге салыштырганда, Казакстанстандын ченемдик аныктамасына ылайык «мамлекеттик кызматтарга» жол куруу, сүү жана жылуулук берүү, көчөлөрдү жашылдандыруу жана тазалоо, укуктук тартипти камсыз кылуу ж.б. кирбейт. Натыйжада бүгүнкү күнү 5000ден ашык мамлекеттик милдеттердин 13% гана малекеттик кызмат деп эсептелинет.

КазРда 132 мамлекеттик кызматтын классификацияланган тизмеси (Реестри) алгач 2007-жылы бекитилген. Кийинки жылдары бул Реестр үзгүлтүксүз кеңейтилип турган: 2010 – 206 мам. кызмат; 2012 – 572 мам. кызмат. КазР Өкмөтүнүн токтому менен 2013-жылы бекитилген Реестр 647 мамлекеттик кызматты өзүнө камтыган. Алардын көпчүлүк бөлүгү КазРнын Укук министрлигине тиешелүү.

Мамлекеттик кызматтар Реестрде коомдук мамилелер чөйрөсүнө жана кызматты пайдалануучунун турмуш жагдайына жараша топтоштурулган. Реестр жеке жана юридикалык тараптарды мамлекеттик органдар КазРнын мыйзамдарына ылайык көрсөтүүчү кызматтар тууралуу толук жана анык маалымат менен камсыз кылууга багытталган. Ошол эле учурда Реестрде мамлекеттик кызматтын негизди мүнөздөмөлөрү: мам. кызматтын жана аны көрсөтүүчүнүн аталышы, кызмат көрсөтүү түрү, кызматтын акысыз же акылуу экендиги, кызматты электрондук түрдө пайдалануу мүмкүндүгү аныкталган.

КазРнын Экономика жана бюджеттик пландоо министрлиги Мам. кызматтардын реестри иштелип чыгып киргизилишине жооптуу мамлекеттик орган болуп эсептелет. Мамлекеттик органдардын аталган документти актуалдаштыруу боюнча ишаракеттерин тутумдаштыруу үчүн КазР Өкмөтүнүн 2013-жылдын 3-августундагы №779 токтому менен Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү эрежелери кабыл алынган.

Мамлекеттик кызматтардын реестри ченем-укуктук акттарды талдоонун негизинде, мам. органдарга жаңы милдеттерди ыйгаруунун натыйжалары боюнча, борбордук жана жергиликтүү бийлик органдарынын демилгелери менен дайыма толукталып турат.

КазРда мам. кызмат көрсөтүү процессине бирдиктүү талаптар мам. кызматтардын стандарттары менен регламенттеринде белгиленген. Аларды КазРнын министрликтери менен ведомстволору Мам. кызматтарды көрсөтүүнүн бекитилген типтүү стандартынын негизинде иштеп чыгышат²⁴.

КазРнын Мам. кызматтарды көрсөтүү стандарттары кызматтарды пайдалануучулар үчүн олуттуу мааниге ээ. Аларда мам. кызматтан пайдалануу үчүн зарыл документтердин тизмеси, кызмат көрсөтүү мөөнөттөрү менен шарттары белгиленип, мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү уюмдар тууралуу маалымат ж.б. кам-

²⁴ Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн типтүү стандартын бекитүү жөнүндө: КазР Өкмөтүнүн токтому, 30-июнь, 2007, №558.

тылган. Алардын негизинде кызматтан пайдалануучу көрсөтүлгөн мам.кызматтын сапатына негиздүү доомат коюуга укуктуу.

КазРнын «Мамлекеттик кызматтар жөнүндө» мыйзамынын 13-беренесине ылайык мам. кызмат көрсөтүү стандарты мам. кызматты Реестрге киргизгенден кийин КазР Өкмөтү тарабынан үч айлык мөөнөттө бекитилет.

Өз кезегинде, Мам. кызмат көрсөтүү регламенттери кызмат көрсөтүү процедураларынын сүрөттөмөсүн камтыйт. О.э. мам. кызмат көрсөтүү регламенттерин КазРнын министрликтери менен ведомстволору Мам. кызматтарды көрсөтүүнүн бекитилген типтүү стандартынын негизинде иштеп чыгышат²⁵.

Мам. кызмат көрсөтүү регламенти мам. кызмат көрсөтүү стандартын сактоо боюнча талаптарды орното турган жана кызмат көрсөтүүчүлөрдүн иш-аракеттер тартибин, анын ичинде башка кызмат көрсөтүүчүлөр менен өз ара аракеттешүү, о.э. маалымат тутумдарын колдонуу тартиптерин аныктоочу ченем-укуктук акт болуп эсептелет. Бул документ, чындыгында, мам. кызмат көрсөтүү процессине түз катышкан кызматкердин ар бир кадам сайын жасоочу аракеттерин кенен баяндайт. Регламент о.э. мам. кызматты уюмдун ичинде көрсөтүү процедурасын көзөмөлдөп, анын сапаты менен процедуралардын натыйжалуулугун камсыз кылат.

Мам. кызмат көрсөтүү стандарттары менен регламенттерин иштеп чыгууга карата бирдиктүү ыкма, көз караш КазРнын Экономика жана бюджеттик пландоо министрлиги иштеп чыккан тийиштүү Эрежелер менен камсыз кылынган²⁶. Алар мам. кызматтардын стандарттары менен регламенттерин иштеп чыгуунун талаптарын жана айкын тартибин белгилейт. Мам. кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуучуларга жардам иретинде Министрлик кыскача усулдук кеңештерди кошумча иштеп чыккан.

²⁵ Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн типтүү регламентин бекитүү жөнүндө: КазР Өкмөтүнүн токтому, 30-июнь, 2007, №559.

²⁶ КазРнын Экономика жана бюджеттик пландоо министрлигинин «Мамлекеттик кызматтардын стандарттары менен регламенттерин иштеп чыгуу эрежелерин бекитүү жөнүндө» буйругу, 14-август, 2013, №249.

2012-жылга карата тийиштүү стандарттар менен регламенттерди иштеп чыгуу аркылуу мам. кызмат көрсөтүүнүн толук регламенти камсыз кылынган.

Мам. кызмат көрсөтүү стандартынын ар бир долбоору коомдук талкууга алынышы керек. Анын процедурасы мүмкүн болушунча жеткиликтүү жана ачык, себеби Электрондук өкмөттүн веб-порталын жана мам. органдардын сайттарын пайдалануу менен жүргүзүлөт. Ушунун аркасында бардык каалоочулар мам. кызмат көрсөтүүгө өз сунуш, сын-пикирлерин киргизип, анын зарыл деңгээлдеги сапатын камсыз кыла алышат.

Андан тышкары, мам. кызмат стандарттары менен регламенттери ишкердик процесстердин реинжинирингин, мам.кызмат көрсөтүү процесстерин оптималдаштыруу жана автоматташтыруу жолу менен дайыма жаңыланып турат.

КазРда реформалардын башталышы менен, мам. органдардын, алардын түзүмдүк бөлүктөрүнүн жана ведомство алдындагы уюмдардын кызмат көрсөтүүсү менен катар Калкты тейлөө борборлору жана Электрондук өкмөт веб-порталы аркылуу кызмат көрсөтүүнү өнүктүрүүгө багыт алынган.

Калкты тейлөө борборлору (КТБ) 2007-жылы «бир терезе» принциби боюнча мам. кызмат көрсөтүүгө, бюрократияны алып салуу жана административдик бөгөттөрдү төмөндөтүү үчүн түзүлө баштаган. КТБ үлгүсүн иштеп чыгууда ага окшош чет өлкөлүк, атап айтканда Германиянын, Улуу Британиянын, Нидерланддын уюмдарынын тажрыйбалары иликтелип пайдаланылган КТБ казак үлгүсү жарандар менен мамлекет үчүн ыңгайлуу болуп чыкты. Мам. кызматтан пайдаланууга ар бир кайрылуучу бардык керектүү далил каттар менен документтерди бир жерден алат.

КазРда КТБнын өнүгүүсүндө бир нече баскычты бөлүп кароого болот. Биринчи КТБ 2007-жылы КазР Өкмөтүнүн токтому менен Укук министрлигинин мекемелери катары областтык борборлордо, Алмата жана Астана шаарларында түзүлгөн. Алар эки жыл иштегенден кийин, 2009-жылы КазР Өкмөтү аларды жергиликтүү аткаруу органдарынын карамагына өткөргөн. Бул жергиликтүү бийлик органдары калк менен өз ара тыгыз аракетте жана алардын

муктаждыктарын, суроо-талаптарын жакшы биле тургандыгы менен негизделген. Ошентип, ал кезде областтар менен шаарлардын акимчилиги КТБнын мамлекеттик башкаруу органдары болгон.

КТБнын өнүгүүсүнүн кийинки баскычы алардын КазР Байланыш жана маалымат министрлигинин алдындагы мамлекеттик ишканалар түрүндө кайра түзүлүшүнө байланышкан²⁷. Андан соң КТБлар «Калкты тейлөө борбору» Республикалык мамлекеттик ишканага (КТБ РМИ) бириктирилген. Бул ишкана КазР Байланыш жана маалымат министрлигинин (2012-жылы КазР Унаа жана байланыш министрлиги болуп кайра түзүлгөн) мам. кызматтарды автоматташтырууну көзөмөлдөө жана КТБ ишин жөнгө салуу боюнча комитетине кирген.

КазР Унаа жана байланыш министрлиги КТБны жаңылантуу, мам. кызматтарды көрсөтүүнүн ишкердик процесстерин оптималдаштыруу жана автоматташтыруу иштерин аткарган. Алсак, 2011-жылы ири шаарларда, областтык жана райондук борборлордо жайгашкан 28 КТБ, 2012-жылы 252 жаңыланган. 2013-жылы КазРда 259, 2014-жылы 316 КТБ иштеген. Алар бардык областтык жана райондук борборлордо, анын ичинде «Казпочта» АКнын жергиликтүү бөлүмдөрүндө да бар.

2014-жылы КТБнын натыйжалуулугун жогорулатуу жана Электрондук өкмөт менен интеграцилоо үчүн алар КазРнын Унаа жана байланыш министрлигинин алдындагы Байланыш жана маалымат агенттигинин Мам. кызматтарды автоматташтырууну көзөмөлдөө жана КТБ ишин жөнгө салуу боюнча комитетине берилген.

Андан тышкары, алыскы жерлердеги калктын мам. кызматы пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылуу үчүн бардык областтарда пилоттук тартипте алгач 14, 2012-жылы 56, 2013-жылы 70 мобилдүү КТБ уюшулган.

Андан сырткары, КазРда айдоочунун күбөлүгүн алуу жана автоунааны каттоо үчүн адистештирилген КТБ бар.

²⁷ КазР Өкмөтүнүн «Калкты тейлөө борборлорунун иш-аракеттерин оптималдаштыруу боюнча айрым чаралар жөнүндө» токтому, 11-ноябрь, 2011, №1325



2013-жылы ҚазРнын Унаа жана байланыш министрлиги Қалкты тейлөө борборлорунун иш-аракет эрежелерин бекиткен. КТБны жаңылантуу эң жаңы маалымат-байланыштық технологияларды киргизүү, ишкердик процесстерди оптималдаштыруу, зарыл документтердин санын қыскартуу, бөгөтсүз тейлөө тартибин киргизүү менен мүнөздөлөт.

Жаңыланған КТБда төмөнкү иш-чаралар да ишке ашырылды:

1. Электрондук өкмөт порталы арқылуу мам. қызматтын аткарылыш статусуна көз жүгүртүү жана КТБда алдын ала кезек ээлеп коюу функциясы киргизилген.
2. Жарандарга мамлекеттик пошлинаны Электрондук өкмөттүн акча төлөө шлюзу арқылуу банк картасы менен төлөө мүмкүндүгү берилди.
3. Жарандар менен ишкердик өкүлдөрү үчүн ишкер аянттары жабдылып, аларда туташтыруусуз Wi-Fi байланышы орнотулган.
4. КТБ қызматкерлері мам. қызматты сапаттуу көрсөтүп жатқандығын баалоо үчүн экинчи мониторлор. Электрондук кезектин заманбап системасы.
5. Балдар бурчтары үюшулды.

КТБны жаңылантууда мүмкүнчүлүгү чектелген жарандар мам. қызматтан пайдалануусу үчүн зарыл шарттарды түзүүгө өзгөчө көңүл бұрулуп, ар бир КТБда документтерди кабыл алуу үчүн өзүнчө иш орундары бөлүнгөн, пандустар менен чакыруу кнопкалары орнотулган.

КТБ РМИ иш-аракеттерине мамлекет тарабынан көз салынат. 2014-жылы КТБга мамлекеттик бюджеттен 14,8 млрд тенге, анын ичинде штаттын эмгек акысын төлөөгө 9,2 млрд тенге бөлүнгөн. Бүгүнкү күндө КТБ қызматкерлеринин саны 8 миң 702 адамды түзөт.

Түзүлгөн мезгилден тартып алты жыл ичинде КТБлар өрчүп, қызматкерлердин кесипкөйлүк деңгээлинен тартып заманбап ин-

фраструктурасына чейин көп өзгөрүүлөргө дуушар болду. Жана 2012-жылда эле жүргүзүлгөн иштердин биринчи оң натыйжалары байкала баштады. Алсак, эгер 2007-жылы КТБ мам. қызматтын 25 түрүн көрсөтсө, 2012-жылы 113, 2013-жылы 171 түрүн көрсөттү. 2014-жылдын аягына чейин КТБда мам. қызматтын түрлөрүн 191ге жеткирүү пландалған.

КТБ арқылуу қызмат көрсөтүү бұл процессти автоматташтыруу, ведомстволор аралық аракеттерди оптималдаштыруу менен байланыштуу болгондуктан, қызмат көрсөтүү стандарттары мезгил-мезгили менен жаңыланып турат.

2014-жылдан тартып КТБда паспорт жана өздүк күбөлүктөрдү берүүде аймактан көз қарандысыздық принциби иштей баштады. Андан тышқары, КТБда электрондук қызмат көрсөтүү, интерактивдүү қызматтарды көрсөтүү башталды. Бұл «Connection point» арқылуу жүргүзүлүп, ал КТБнын өзүн-өзү тейлөө аянтчасы болуп эсептелет. Бұл жарандарга электрондук мам. қызматтарды өз алдынча пайдалануу, ҚазРнын Улуттук тастыктоо борборунун қаттам күбөлүгүн алууга өз алдынча арыз берүү мүмкүнчүлүгүн берет, о.э. қызматтарды пайдалануучуларга Электрондук өкмөт порталында иштөө боюнча кеңеш берип, оқутат.

Қалктын компьютер боюнча сабаттуулугун жогорулатып жана Электрондук өкмөт порталынын популярдуулугун арттыруу мақсатында КТБ РМИнин бардық областтық филиалдарында «Connection point» өзүн-өзү тейлөө пункттарын иштетүү боюнча иш-чаралардын планы бекитилген.

Қазақстанның ЖОЖда КТБда қызматтарды пайдалануу боюнча сабақ

2014-2015-оқуу жылында «Мамлекеттик қызматтарды КТБ арқылуу көрсөтүүнүн негиздери» сабағы Қазак экономикалық университетинде, Қарағанды мамлекеттик университетинде Қокшетау университетинде берилет. Бұл сабақ 2013-жылы «Туран-Астана» университетинде жана ҚазЭУ экономикалық колледжинде, «Юриспруденция», «Менеджмент» жана «Мамлекеттик жана жергиликтүү башқаруу» факультеттеринде киргизилген.

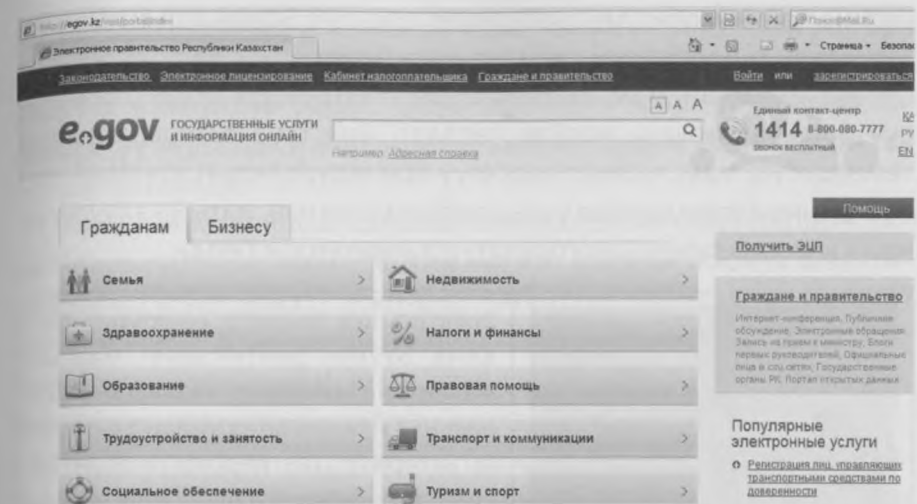
Булағы: Астана, Қазинформ, КТБ РМИнин басма сөз қызматы.

КазРда КТБ менен катар Электрондук өкмөт кызматтарды пайдалануунун дагы бир популярдуу куралы болуп келе жатат. Кызматтарды электрондук түрдө пайдалануу 2006-жылы Электрондук өкмөттүн egov.kz веб-порталы ишке киргизилгенде башталган. Белгилей турган нерсе, мурдагы совет өлкөлөрүнүн арасында КазР Электрондук өкмөт веб-порталын биринчилерден болуп түзгөн. Алгачкы баскычында веб-портал маалымат кызматтарын көрсөткөн, 2008-жылы эле, ведомстволук маалымат системалары менен мамлекеттик маалымат топтомдору киргизилгенде, аталган порталдын көрсөтүүчү кызмат тизмеги кеңее баштаган. 2010-жылы Электрондук өкмөттүн порталы аркылуу салыктарды, айыптарды, мамлекеттик пошлиналарды, коммуналдык кызмат акыларын төлөөгө болгон. Бул калк менен ишкердик структуралардын мамлекеттик кызматтардын көрсөтүлүш сапатына болгон канааттангандык деңгээлине оң таасирин тийгизген.

КазРда кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүлүшүн өнүктүрүү менен республиканын Байланыш жана маалымат агенттиги алектенет. Электрондук өкмөттүн веб-порталынын кызматы Электрондук мам. кызматынын типтүү регламентинин негизинде иштелип чыкчу электрондук мам. кызмат регламенттеринин негизинде көрсөтүлөт²⁸.

2012-жылы социалдык мааниге ээ мам. кызматтардын 60%дан ашыгы электрондук форматка которулуп, калк менен ишкердик жыл сайын тапшырчу кагаз жүзүндөгү 40 миллионго жакын документти жоюуга мүмкүндүк берди. Учурда Казакстандын тургундары egov.kz веб-порталы аркылуу 175 электрондук кызматтан пайдалана алышат. Мында катталган пайдалануучулардын саны 763 миңге жетти, ал эми бир жолу кайрылгандардын саны 5,4 млн ашты. Күн сайын egov.kz порталына орто эсеп менен 43 миң пайдалануучу кирет.

²⁸ КазР Өкмөтүнүн «Электрондук кызматтын типтүү регламенттерин бекитүү жөнүндө» токтому, 2-октябрь, 2010, №1116.



2012-жылдан тартып мамлекет тарабынан берилчү лицензиялардын көпчүлүк бөлүгү электрондук форматка которулган. Уруксат берүүчү документтерди берүү ишкердик үчүн административдик бөгөттөрдү төмөндөтүү боюнча инновациялык ыкмага айланды. Учурда электрондук лицензиялардын 81 түрү берилет. egov.kz веб-порталында мамлекеттик топтоолордун 21 түрүн, мам. пошлинанын 17 түрүн, салыктардын 4 категориясын, жол эрежесин бузгандык үчүн айыптарды, о.э. «Казактелеком» АКнын уюлдук байланыш кызмат акысын төлөөгө болот. Коммуналдык кызмат үчүн онлайн-акыларын Алматы, Астана жана Кызылорда шаарларынын тургундары төлөй алат.

Электрондук өкмөт веб-порталы аркылуу кызмат көрсөтүү КазРда тездик менен өсүп бара жатат. Алсак, эгер КТБ аркылуу көрсөтүлчү кызматтардын саны 2010-жылдан бери 2 эсе өссө (12 млн ашык), ал эми электрондук кызматтардын саны 7 эсе өскөн (18 млн ашык).

Электрондук өкмөттүн кезектеги баскычын ишке ашыруу алкагында Байланыш жана маалымат боюнча КазР агенттиги мобилдүү өкмөттү киргизүү боюнча иштерди алып барууда, ал кызматтарды/тейлөөлөрдү мобилдик жабдуулар, анын ичинде кадимки телефондор аркылуу жүргүзүүгө мүмкүндүк берет. 2014-жылдын

аягына чейин мобилдик жабдуулар аркылуу 50дөн ашык кызматтар менен тейлөөлөрдү пайдаланууга болот.

Жалпысынан, мам. кызматтарды электрондук форматка өткөрүү боюнча көрүлүп жаткан чаралар жөн гана бюрократизмди төмөндөтүп, мам. кызмат көрсөтүү процедураларын жөнөкөйлөтпөстөн, казакстандыктар үчүн алардын сапатын, натыйжалуулугун жана кол жетерлигин жогорулатууга мүмкүндүк берди.



Электрондук өкмөттү өнүктүрүү боюнча БУУнун рейтингинин маалыматтарына ылайык, Казакстан 193 өлкөнүн ичинен 38-орундан 28-орунга көтөрүлүп, өз көрсөткүчтөрүн 10 позицияга жакшырткан.

Маалымат: Электрондук өкмөттү өнүктүрүү индекси адам капиталын, телекоммуникациялык инфраструктураны жана онлайн-кызматтарын өнүктүрүү көрсөткүчтөрүнөн куралат. Булагы: Астана, Казинформ, КазРнын Байланыш жана маалымат агенттигинин басма сөзү.

Мам. кызматтардын стандарттары менен регламенттеринин сакталышына, алардын кол жетерлигине жана сапатына мониторинг жүргүзүү, көзөмөлдөө жана баалоо бир нече тараптан жүргүзүлөт.

Мамлекеттик органдардын иш-аракетинин натыйжалуулугуна 2010-жылдан бери баалоо жүргүзүлүп келе жатат. Анын негизгилеринин бири болуп мам. кызмат көрсөтүү, о.э. аларды электрондук түрдө көрсөтүү сапаты боюнча көрсөткүчтөр эсептелет.

КТБ жана Электрондук өкмөттүн веб-сайты аркылуу көрсөтүлчү кызматтарды КазРнын Байланыш жана маалымат боюнча агенттиги көзөмөлдөп, калк менен кайтарым байланыш түзүп турат. КТБ кызматтарын көзөмөлдөп жана калк менен кайтарым байланышты камсыз кылуу максатында Жагдайлык борбор түзүлгөн. Анда 161 КТБнын ишине on-line түрүндө видеомониторинг жүргүзүлөт.

Дл иш процессиндеги кемчиликтерге, анын ичинде тиги же бул кызматты пайдаланууга кезек пайда болгондо, токтоосуз чара көрүүгө мүмкүндүк берди. Мониторингдин жаңы технологияларына өтүү көрсөтүлүп жаткан мам. кызматтардын сапатына оң таасирин тийгизди.

Мам. кызматтардын сапатын көзөмөлдөөчү органдардын бири болуп КазРнын Мамлекеттик кызмат иштери боюнча агенттиги (www.kyzmet.gov.kz) эсептелет. Агенттик аныкталган методология боюнча 2014-жылдан тартып сурамжылоолорду жүргүзүп, көрсөтүлүп жаткан мам. кызматтардын сапатына болгон коомдук мониторингдин натыйжаларын изилдейт.

Көзөмөлдөөнүн бул багыты бардык борбордук жана жергиликтүү мамлекеттик органдар менен алардын кызматкерлерин кучагына алат. Агенттик алар үчүн отчеттуулуктун тийиштүү формаларын иштеп чыккан. Коомдук мониторинг болсо коммерциялык уюмдардын демилгеси менен, о.э. мамлекеттик социалдык тапшырык менен жүргүзүлүшү мүмкүн. Анын натыйжасы кызмат көрсөтүүчүлөр үчүн кеңештерди, кызматтардын сапатын жогорулатуу, аларды көрсөтүү процедураларын жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу болот.

КазРнын «Мамлекеттик кызматтар жөнүндө» мыйзамында мам. кызмат тармагында чечимдерди кабыл алууда коомчулуктун катышуусунун куралдары каралган. Мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорлорун, мам. кызмат көрсөтүү боюнча мам. органдардын отчетторун коомдук талкуулоо, мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн сапатына коомдук мониторинг жүргүзүү буга мисал болот.

Коомдук мониторинг жүргүзүү куралын колдонуу мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө жарандар жана коомдук уюмдар менен кайтарым байланышты камсыз кылууга, о.э аталган чөйрөдө саясатты ишке ашырууда коомдук пикирди мүмкүн болушунча эске алууга өбөлгө болот.

Калк менен кайтарым байланышты камсыз кылуу үчүн 2013-жылы Агенттиктин алдына Жеке адамдар, коммерциялык эмес уюмдар менен мамлекеттик кызмат көрсөтүү маселелери

боюнча өз ара аракеттешүү жана кызматташуу боюнча Коомдук кеңеш түзүлгөн. Мындай коомдук кеңештер Агенттиктин областтардагы, Алматы, Астана шаарларындагы аймактык башкармалыктарына түзүлгөн.

Кызматтарды пайдалануу үчүн мезгил-мезгили менен маалымат буклеттери, усулдук кеңештер ж.б. маалыматтык материалдар чыгып турат. Андан тышкары, КТБда жана Электрондук өкмөт порталында мам. кызмат көрсөтүү маселелери боюнча бирдиктүү улуттук Телефон чалуу-борбору (Call-center) иштейт. Ал мам. кызматты пайдалануу тартиби жөнүндө кеңеш берүүчү жана калктан доо-арыздарды кабыл алуучу телефондук маалымат кызмат болуп эсептелет (номери 1414).

Белгилей турган нерсе, КазРда мам. кызмат көрсөтүүнүн сапатына коомдук мониторинг мамлекеттик социалдык тапшырыктан да, жеке адамдар менен юридикалык тараптардын жеке каражаттарынан да каржыланышы мүмкүн.

Көзөмөлдөөнүн негизги жол-жобосу болуп КазРнын «Мамлекеттик кызматтар жөнүндө» мыйзамында каралган мам. кызматтарды көрсөтүү сапатына доо-арыздарды кароонун өзгөчө тартиби эсептелет. Борбордук жана жергиликтүү мам. органда аймактык бүлөктөрү үчүн мындай арыздарды кароо мөөнөтү арыз катталгандан кийин 5 күн деп белгиленген. Кызматты пайдалануучунун мам. кызматтардын сапатын баалоо жана көзөмөлдөө боюнча ыйгарымдуу органга түшкөн даттануусу ал катталгандан кийин 15 иш күн ичинде каралышы керек.

Мам. кызмат көрсөтүү тармагында КазРда жүргүзүлүп жаткан реформалар практикалык жана алгылыктуу натыйжаларды берип, чет элдик эксперттердин жогорку баасына татыктуу болду.

Бүткүл дүйнөлүк банктын жана Doing Business эл аралык каржы корпорациясынын ишкерди жүргүзүүнүн ыңгайлуулугуна баа берүүчү 2013-жылдагы отчетторуна ылайык рейтингге катышкан 185 өлкөнүн ичинен Казакстан мурдагы ордунан 7-орунга көтөрүлүп, 49-орунду ээледі. Салыштырсак, Беларусь Республикасы 58-, Россия Федерациясы 121-орунду ээледі.

Ошентип, 2007-жылдан тартып КазРда мам. кызмат көрсөтүүнүн өз үлгүсү түзүлүп, ал күн сайын жакшыртылып жана өрчүтүлүп келе жатат. КазРда мам. кызмат көрсөтүү системасы оң багытта өрчүп бара жаткандыгын белгилөө менен, КазРнын саясий эрки, о.э. бул тармактагы эл аралык практиканы пайдалануу олуттуу роль ойногондугун айта кетүү керек. Эң мыкты эл аралык тажрыйбаны өзүнө камтып, дүйнөлүк лидерлердин деңгээлине жетүүгө умтулуу менен КазРда бул тармак үзгүлтүксүз жаңыланып, мам. кызмат көрсөтүүнүн жаңы куралдары, технологиялары менен жол-жоболору киргизилип турган.

Мунун баары 10 жылдан аз убакыт ичинде негиз түзүүчү чаралардын топтомун ишке ашырууга мүмкүндүк берди. Алардын ичинде: мам. кызматтардын бирдиктүү тизмесин (реестрин) түзүү, аларды көрсөтүү процедураларын регламентациялоо жана оптималдаштыруу, КТБ тармагын түзүү, Электрондук өкмөттү түзүп мам. кызматтардын айрым бөлүгүн электрондук форматка которуу, мам. органдар менен КТБнын маалыматтык тутумдарын интеграциялоо, калк үчүн маанилүү болгон бул форманы көзөмөлдөө жана өнүгүүсүн башкаруу системасын түзүү болду.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоодо эл аралык тажрыйбаны жалпылап жатып, төмөнкүнү белгилөөгө болот. Биринчиден, «мамлекеттик кызмат» (коомдук кызмат) терминин жарандардын бардык деңгээлдеги мамлекеттик бийлик органдары менен өз ара аракеттешүүсүнүн – алар мамлекеттик эмес секторго ыйгарылган учурда да – бардык түрү катары кенен түшүнүк.

Экинчиден, көрсөтүлүп жаткан мам. кызматтардын сапатына жана калктын аларга болгон канааттануусуна мониторинг жүргүзүү маселесине бурулган көңүл. Аларды мамлекеттик түзүмдөр да, көз карандысыз уюмдар да үзгүлтүксүз жүргүзөт. Айрым өлкөлөрдө мындай мониторингдин бир түрү болуп конкурстарды өткөрүү жана кызматты пайдалануучулардын жардамы менен аныкталган жеңүүчүлөргө сыйлык тапшыруу эсептелет.

Мам. кызматтардын сапатын жана кол жетерлигин жогорулатууга багытталган реформалардын ийгиликтүү болушун камсыз кылган башка аракеттерге төмөнкүлөрдү киргизүүгө болот:

- узак мөөнөттүү жалпы улуттук программада каралган чараларга ылайык иштерди аткаруу, ага мамлекеттик органдардан сырткары коомчулук менен ишке чөйрөсүнүн өкүлдөрүнүн катышуусу;
- мам. органдардын иштери менен өкмөттөрдүн көрүп жаткан чараларынын оң натыйжалуулугун баалоо үчүн натыйжалуулук көрсөткүчтөрү катары колдонулган принциптерди иштеп чыгуу;
- административдик тутумду реформалоо боюнча саясатты иштеп чыгып ишке ашырууну мамлекет башчысына же өкмөткө түз баш ийчү мамлекеттик органга жүктөө;
- зарыл изилдөөлөрдү жүргүзүп, мамлекеттик кызматкерлер менен калкты окутуу үчүн, о.э. мам. кызматтын болочок пайдалануучуларын калыптандырып, аларга кеңештерди берип түрүү үчүн мамлекеттик жана мамлекеттик эмес уюмдар менен мекемелерди түзүү.

Мам. кызмат тармагында реформа жүргүзүүдө туруктуу натыйжаларга жетүү үчүн чет өлкөлөрдө белгилүү бир баскычта мам. кызмат көрсөтүү системасынын инфраструктурасын жаңылоо башталган. Ал өзүнө мам. кызмат көрсөтүү процессин жеңилдете турган, «бир терезе» принциби боюнча калкты тейлөө борборлору түрүндөгү уюмдар менен мекемелердин тармагын түзүүнү, мам. кызматтардын веб-порталын түзүүнү, мам.кызматкерлерге да, кызматты пайдалануучуларга да кеңеш берип, аларды окутууну камтыган.

Жогоруда каралган өлкөлөрдө мам.кызмат көрсөтүү системасын реформалоонун мүнөздүү өзгөчөлүгү болуп бул процесстин узактыгы эсептелет. М., Улуу Британияда Жарандардын хартиясы (Кызматтардын хартиясы) 10 жылга эсептелген, бирок бул тутумдун айрым бөлүктөрүн жакшыртуу азыр да улантылууда. АКШда 1993-жылы кабыл алынган «Биринчи орунда - кардар» программасы да азыркыга чейин улантылууда.

Мамлекеттик сектордун натыйжалуулугун жогорулатуу тармагында мөөнөттөрдүн узактыгы коюлган максаттар менен милдеттердин татаалдыгы жана көлөмдүүлүгү менен, о.э. реформалоо процессине катышуучулардын көп болушу менен түшүндүрүлөт.

III. КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ СИСТЕМАСЫН РЕФОРМАЛОО

3.1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы мамлекеттик саясат

Жеке адамдарга жана юридикалык тараптарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында иш-аракеттерди жакшыртуу Кыргызстандагы реформалардын артыкчылык маанидеги милдеттердин бири болуп эсептелет, себеби жарандар бийликтин иш-аракеттерине көрсөтүлүп жаткан кызматтарга жараша баа беришет.

2011-жылдан тартып Кыргызстанда мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча учурдагы кырдаалы түп-тамырынан бери өзгөртө турган иш-чаралар камтылган масштабдуу иштер башталган.

Реформаларды жүргүзүүгө эмне негиз болду?

Кыргыз Республикасында жеке адамдарга жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө байланышкан абалды талдоо мам. кызматтын түз пайдалануучулары болгон жарандардын күнүмдүк турмушуна таасир кылуучу бир катар олуттуу көйгөйлөр бар экендигин аныктады.

2009-жылы КРнын Экономика министрлиги тарабынан жүргүзүлгөн талдоонун натыйжалары боюнча мам. органдар керектөөчүлөргө 20 000ден ашуун мам. кызмат көрсөтүп, анын 19 726 акы төлөө менен жүргөн. Бул санга мам. органдардын кызмат көрсөтүү боюнча гана иш-аракеттери эмес, күнүмдүк иш-милдеттери, о.э. мам. органдарга мүнөздүү болбогон жана алар менен бирге бейөкмөт сектор да көрсөтчү кызматтар кирген.

Бул кызматтардын мазмунун изилдөөдө алардын көпчүлүгү натыйжага алып келе турган толук бүткөн цикл эместиги аныкталган. Бир кызматты көрсөтүү көп сандагы майда аракеттерге бөлүнүп, алар өз алдынча кызмат катары көрсөтүлгөн (тиги же бул процедуранын ар бир баскычы өзүнчө акы төлөнө турган өз алдынча кызмат болгон).

М., кайсы бир документти алууга карата кызмат министрликтердин өз эрки менен төмөнкү иреттеги циклдерге майдаланган: арыз берүү – кызматтан пайдалануу тартиби боюнча адистин кеңеши – далил/маалым каттарды топтоо – мам. пошлина же кызмат акысын төлөө - кызматты пайдалануу үчүн талап кылынган документтерди тапшыруу – талаптарга жооп берилиши боюнча экспертиза жүргүзүү – акыркы документти алуу ж.б.у.с.

Натыйжада ар бир мындай иш-аракет өз алдынча кызмат болуп катталып, пайдалануучу ар бирине акы төлөгөн, болгондо да бул кызматты бүтүн пайдаланууга кепилдик берет дегенди билдирбейт. Акырында жарандар улам бир мамлекеттик инстанцияга кайрылып отуруп, мам. кызматты пайдалануу үчүн узак убакыт күтүшү да ыктымал болчу жана бул мам. органдардын ишинин натыйжасыздыгына болгон нааразылыкты топтошу мүмкүн эле.

Айрым кызматтар (далил кат, уруксат, маалымат ж.б. алуу) мамлекеттик органдар тарабынан бир гана максат менен – алар өзүлөрү пайдалана турган атайын эсепти толтурууга каражат алуу үчүн гана коомго «таңууланып» келген. Муну мам. мекемелер жарандардын ага болгон муктаждыгын эч эске албастан өз каалоосу менен кылышкан. О.э. мам. органдардын көзөмөлдөө-көз салуу иш милдеттери, атап айтканда, курулуш сапатына көз салуу, коркунучтуу өндүрүш объекттерин жоюу ж.б. иш милдеттери да мамлекеттик кызмат катары көрсөтүлүп келген. Мунун баары сан жагынан түшүнүксүз мамлекеттик кызмат деп берилген 20 миңден ашык майдаланган аталыштын пайда болушуна алып келген.

КР Өкмөтүнүн 2006-жылдын 22-августундагы токтому менен бекитилген, ошол мезгилде күчкө ээ, аткаруу бийлик органдары акы төлөө аркылуу көрсөтчү мам. кызматтардын реестринде 125 кызмат, мамлекеттик орган көрсөтчү 21 кызмат көрсөтүлгөн, ал эми акысыз көрсөтүлчү кызматтардын реестри деги эле жок болчу.

О.э. мыйзам менен бекитилген акылуу кызматтардын саны мамлекеттик органдар чынында көрсөтүп жаткан кызматтардын санын туура келген эмес, алар бекитилген тизмеден жүздөгөн эсе көп болчу.

Акылуу мамлекеттик кызматтардын санынын көбөйүшү 1990-жылдарда, мамлекеттик органдардын жана алардын

түзүмдүк бөлүктөрүнүн иши чарбалык эсепке которулуп, каражаттарды бир жерде топтоо үчүн атайын эсептердин түзүлүшү менен башталган. Ошондой эле акылуу мамлекеттик кызматтардын санын көбөйтүүгө министрликтер менен ведомстволордун каржылык кызыгуусу пайда болгон.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн укуктук айкын негиздери жок болгон шартта мамлекеттик орган кызматтарынын санын атайлап көбөйтүү практикасы калыптанган. Жарандардын пикирин эске алуусуз, мамлекеттик органдар аларды сапаттуу көрсөтүү мүмкүнчүлүгүн, кызматтардын акылуу же акысыздыгын, кызмат көрсөтүү тартибин өз алдынча чече алуу мүмкүнчүлүгүн эске алуусуз, кызматтын зарылчылыгы тууралуу өз эркинче кабыл алынган чечимдер башкаруунун жана мамлекеттик институттар менен жарандардын өз ара мамилесин түзүүнүн негизине айланган.

Мамлекеттик кызмат тармагын жөнгө салуучу мыйзамдардын жоктугунан мамлекеттик органдардын мындай тартипке келтирилбеген иш-аракеттеринин натыйжасында «жалган-жасалма» деп атоого боло турган мамлекеттик кызматтар кенен жайылган.

Чар-жайыттык, мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын иретке келтирүү боюнча айкын иштелип чыкпаган мамлекеттик саясат, алардын көрсөтүлүшүн жарандык көзөмөлдөө жол-жоболору, мамлекеттик органдардын ишинин ашыкча коммерцияланышы мамлекеттик кызмат чөйрөсүн оптималдаштыруу зарылчылыгын жараткандардын бири болду.

Ошентип, кызмат чөйрөсүн оптималдаштыруу боюнча мамлекеттик саясатты калыптандырууга жана реформаларды баштоого мамлекеттик (муниципалдык) кызмат тармагындагы топтолгон көйгөйлөр түрткү берди.

Мамлекеттик (муниципалдык) кызмат тармагындагы көйгөйлөр:

- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын жөнгө салуучу ченем-укуктук негиздин, анын ичинде «мамлекеттик жана муниципалдык кызмат» түшүнүгүнүн жоктугу;
- мамлекеттик органдар мам. кызмат көрсөтүү боюнча иш милдеттерин башка (м., көз салуу, көзөмөлдөө) иш милдеттери менен аралаштыруусу;
- «мам. кызматтарды» өз эркинче жаратуу жана аларды жарандар үчүн киргизүүнүн пайдасы жана зарылчылыгы боюнча текшерүүнүн жоктугу;
- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттарынын жана сапат көрсөткүчтөрүнүн, о.э. көзөмөлдүн жоктугу;
- мамлекеттик (муниципалдык) кызматты аныктоо критерийлеринин, алардын акысыз жана акылуулугун аныктоо тартибинин жоктугу;
- бардык жерде көрсөтүлчү кызматтардын сапатынын начарлыгы;
- коомго сапатысыз кызмат көрсөткөндүк үчүн мамлекеттик жана муниципалдык органдардын жоопкерчилигинин айкын эместиги.

Эмне үчүн мамлекеттик эгемендүүлүк курула баштаган мезгилден бери (1991-жылдан тартып) коомго кызмат көрсөтүү тармагында мынча көп көйгөйлөр топтолгон? Мамлекеттик кызматтарды оптималдаштыруу мамлекеттик башкарууну реформалоонун ажырагыс бөлүгү эмеспи? Мамлекеттик башкарууну, анын ичинде мамлекеттик кызматтарды реформалоо боюнча мамлекеттин саясаты кандай эле?

1991-2001-жылдары административдик реформа боюнча мамлекеттин күч-аракети административдик-командалык тутумду өзгөртүүгө, жаңы мамлекеттик институттарды түзүүгө, мамлекеттик башкаруу чөйрөсүнө мамлекеттик бийликти мыйзам чыгаруучу, аткаруучу жана сот бутактарына бөлүп чектөө принциптерин киргизүүгө багытталган болчу. Андан тышкары, мамлекеттик башкарууну борборлошкон мүнөзүнөн ажыратып, өз алдынча башкаруу системасы калыптанган, экономиканы жана жарандардын күнүмдүк турмушун мамлекет тараптан жөнгө салуу кыскартылган.

1999-жылдан тартып Кыргызстанда 2010-жылга чейин Кыргыз Республикасын өнүктүрүүнүн комплекстүү негизи активдүү даярдалып, ал 2001-жылы 25-майда Улуттук өкүлчүлүк жыйынында кабыл алынган. Бул документ өлкөдө, анын ичинде мамлекеттик башкарууда реформаларды улантууга багыттоочу болгон.

Бул стратегиялык документте административдик реформанын артыкчылык маанидеги максаты аныкталган - «аткаруу бийлигин борборлошулган мүнөздөн ажыратуу жана кайра уюштуруу саясатын максаттуу жүргүзүү». «Мамлекеттик башкарууну реформалоонун жүрүшүндө КРнын мамлекеттик органдарынын системасы жакшыртылып, кесипкөй, оң натыйжалуу жана отчет алдындагы мамлекеттик кызмат түзүлөт» деп болжонгон.

Борбордон ажыратуу саясатынын алкагында коомго кызмат көрсөтүү тармагы да каралган:

2010-жылга чейин КРны өнүктүрүүнүн комплекстүү негиздери

4.1. «Кызмат көрсөтүү милдеттери жарандарга жакын жайгашкан, аларды тейлей турган жана зарыл кызматтарды баарынан көп көрсөтүүгө жөндөмдүү башкаруу деңгээлине тапшырылышы керек.

Мам. башкаруунун борбордук органдарынын кызмат көрсөтүү иш милдеттери төмөнүрөөк деңгээлге же жеке менчик секторго өткөрүлөт.

Жеке менчик сектордун ишин мамлекеттик жөнгө салуу иши акы төлөө менен көрсөтүлгөн кызматтардын эсебинен түшкөн атайын каражаттардан эмес, бюджеттин эсебинен каржыланат.

Теске салуу, көз салуу жана мониторинг иш милдеттери кызыкчылыктардын каршы келүүсүн жана коррупция үчүн негиздерди болтурбоо максатында кызмат көрсөтүүнү камсыз кылуу иш милдетинен ажыратылат».

Натыйжада стратегия максаты бардык жүктү жана жоопкерчиликти жергиликтүү деңгээлге жылдыруу болчу.

КРны өнүктүрүүнүн комплекстүү негиздеринин артыкчылыктануу максаттарын ишке ашыруу алкагында 2002-2003-жылдары КРнын мамлекеттик башкаруу системасын реформалоо стратегиясын иштеп чыгуу башталып, КРнын Президентинин 5.06.2004, №193 жарлыгы менен бекитилген.

Мамлекеттик башкаруу системасын реформалоонун максаты «мамлекеттин кызматтарды көрсөтүү жана КР Конституциясында каралган кепилдиктерди камсыз кылуу боюнча иш милдеттерин жогорулатуу» деп белгиленген. Бул үчүн «иш милдеттерди борбордон ажыратуу жана аларды мамлекеттик башкаруунун башка деңгээлине өткөрүп берүү, жарандык коомго иш-милдеттерди ыйгаруу, жеке менчик сектордун менчиктештирүүсү, о.э. белгилүү бир мамлекеттик иш милдеттери (кызматтары) үчүн акы төлөө системасын жөнгө салуу боюнча айкын-так жана бирдиктүү жол-жоболорду иштеп чыгуу» пландалган.

Натыйжада мамлекеттик башкаруунун жаңы системасы калыптанып, ал төмөнкүлөрдү көздөшү керек болчу:

- мамлекеттик саясаттын максаттары менен артык көрүүлөрүн иштеп чыгуу жана натыйжалуу ишке ашыруу, керектөөчүлөргө сапаттуу кызмат көрсөтүү;
- кызмат көрсөтүү боюнча жоопкерчиликти борбордон ажыратып, аймактык жана жергиликтүү башкаруу органдарына тапшыруу үчүн жагымдуу шарттарды түзүү, отчеттуулук боюнча айкын эрежелерди орнотуу.

Көрүнүп тургандай, мамлекеттик башкарууну реформалоонун стратегиялык максаты мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатын жакшыртуу милдетин аныктаган.

Бирок иш жүзүндө «борбордук башкаруу органдарында, башкаруунун аймактык жана ведомство алдындагы түзүмдөрүндө функционалдык талдоого, мамлекеттик башкаруу органдарынын түзүмүн жакшыртуу иштерине, кызматкерлердин эң ыңгайлуу штаттык санын аныктоого, башкаруу менен иш-милдеттердин бири-бирин кайталоочу жана эскирген түзүмдөрүн аныктап жоюуга» көңүл бурулган (КР Өкмөтүнүн токтому, 29-июль, 2004, №566).

Мамлекеттик кызмат тармагында айрым иш параметрлери берилген кийинки документ болуп КР Президентинин «Кыргыз Республикасында административдик-аймактык системаны кайра уюштурууга карата концептуалдуу көз караштар тууралуу» 4.06.2007, УП №333 жарлыгы эсептелет. Бул жарлыкта административдик-аймактык реформаны бир нече баскычта жүргүзүү

каралган. Биринчи баскычта 2007-2008-жылдары областтык деңгээлде административдик реформа жүргүзүү болжолуп, анын маңызы «мамлекеттик органдардын областтык структуралардын тапшырымдары менен иш милдеттерин кайра бөлүштүрүү, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды өз ара чектөө, саясатын иш милдеттерин чарбалык иш милдеттерден ажыратуу жолу аркылуу кыскартууда» болгон.

Жарлыктын 3-пункту биринчи баскычты ишке ашыруунун алкагында мам. администрация башчыларынын – губернаторлордун иш милдеттеринин бири жарандарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттарынын сакталышын көзөмөлдөө болушу керек деп бекиткен.

Бирок мамлекеттик машинанын ишинде бул жолу да мамлекеттик органдарга функционалдык талдоо жүргүзүүгө, алардын структурасын жана штаттык санын жакшыртууга басым жасалган болчу.

«Областтык жана аймактык деңгээлдеги мамлекеттик башкаруу органдарынын түзүмүн жакшыртууга кызматкерлердин эң ыңгайлуу штаттык санын аныктоого, башкаруу менен иш милдеттердин бири-бирин кайталоочу жана эскирип, базар экономикасынын шарттарына жооп бербеген структураларын аныктап жоюуга өзгөчө көңүл бурулган».

Булагы: КР Өкмөтүнүн «КР Президентинин «Кыргыз Республикасында административдик-аймактык системасын кайра уюштурууга карата концептуалдуу көз караштар тууралуу» 4.06.2007, УП №333 жарлыгын аткаруунун жүрүшү жөнүндө» токтому, 16-октябрь, 2007, №468

Функционалдык талдоонун натыйжалары КР Өкмөтүнүн «Мамлекеттик башкаруу органдарында функционалдык талдоонун кезектеги баскычынын натыйжалары жана КРда административдик реформаны алгалоонун чаралары жөнүндө» токтомунун негизин түзгөн, 23-сентябрь, 2008, №522.

Ошентип, узак жылдар бою (1991-2010) мам. кызмат тармагын реформалоо жагындагы мамлекеттик саясат чындыгында декларациялык жана үзүк-үзүк мүнөздө, бул татаал, бирок ар бир

үчүн да, жалпы коом үчүн да анык зарыл тармакты түп-тамырынан өзгөртүүгө карата эч бир практикалык кадамсыз болгон.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо боюнча чыныгы кадамдар 2010-жылдан кийин гана башталды.

2010-жылдан кийин мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоо КРда административдик реформанын артыкчылык маанидеги бөлүгү катары жарыяланышы жана, анын натыйжасы катары, мамлекеттик башкаруунун сапатын жогорулатуу кокусунан эмес.

«Мамлекеттик кызматтын сапаттуулугу жана жеткиликтүүлүгү жарандардын өлкөдө мамлекеттик башкарууну жана бийликти баалоодогу негизги көрсөткүч болуп эсептелет».

К.Б. Шадыбековдун интервьюсү, «Заман Кыргызстан» газетасы, 15-август, 2014.

Чындыгында мамлекеттик кызматты оң натыйжасыз көрсөтүү өлкөнүн экономикалык жана социалдык өнүгүүсүн кечиктирип, анан калса, коррупция менен коомдук кыжырдануу үчүн жакшы шарт түзө тургандыгын түшүнүү пайда болду.

Мам. кызмат көрсөтүү системасын реформалоо социалдык багытка ээ, анын негизги милдеттеринин бири – мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын жеткиликтүүлүгүн жана сапатын жогорулатуу.

Учурда аталган милдетти аткарууга жетишүү бир нече стратегиялык документте бекитилген:

- Кыргыз Республикасында административдик-аймактык реформалоо концепциясы (КР Өкмөтү тарабынан 23.03.2012 бекитилген, №198);
- Кыргыз Республикасынын 2013-2017-жылдарда Туруктуу өнүктүрүүнүн улуттук стратегиясы (КР Президентинин жарлыгы менен бекитилген, 21-январь, 2013, №11);
- Кыргыз Республикасынын Президентинин «Бийлик органдарында саясий жана тутумдук коррупциянын себептерин жоюу боюнча чаралар жөнүндө» жарлыгы, 12-ноябрь, 2013, №215.

Мамлекеттин баштапкы саясаты мамлекеттик кызмат тармагын тартипке келтирүү, укуктук негизин түзүү, калкка кызмат көрсөтүү сапатына мониторинг жүргүзүүгө жарандык коомду катыштыруу максатында аталган чөйрөнү инвентаризациялоого, тутумдаштырууга жана стандартташтырууга багытталган.

Мамлекеттик кызмат системасын реформалоо үч баскычка бөлүнгөн.

Биринчи баскычта министрликтер менен ведомстволордо 2011-2012-жылдары колдо бар кызматтар баштапкы инвентаризациядан жана сорттоодон өткөн. Бул баскычтын максаты мам. кызмат көрсөтүү системасынын баштапкы ченем-укуктук негизин калыптандыруу, кызматтардын пайда болуу процесстерин иретке келтирүү, мамлекеттик кызматтардын акылуу жана акысыздыгын аныктоо критерийлерин бекитүү, кызматтардын бирдиктүү реестрин түзүү болгон.

Мам. кызмат тармагында орчунду иштердин башталышы болуп КР Өкмөтүнүн «Жеке адамдарга жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу чаралары жөнүндө» токтому эсептелет, 31-март, 2011, №129. Токтом мам. кызматтын түшүнүк аныктамаларын, стандарттарын, мамлекеттик кызматтардын Тутумдашылган бирдиктүү реестрин түзүү процедураларын бекитип, мамлекеттик кызматтардын акылуу жана акысыздыгын аныктоо критерийлери түзүлгөн ж.б.

Мамлекеттик кызматтарды оптималдаштыруу, коомчулуктун пикирин эсепке алуу боюнча тутумдуу иш жүргүзүү максатында Кыргыз Республикасынын Өкмөтү Ведомстволор аралык комиссия түзүп, ага мамлекеттик жана мамлекеттик эмес секторлордун бардык кызыккан тараптарынын өкүлдөрү кирген.

2011-2012-жылдар аралыгында көрсөтүлүп жаткан кызматтар мам. кызматтын бекитилген түшүнүктөрү менен көрсөткүчтөрүнө туура келиши жагынан мамлекеттик органдардын иш-аракеттерине инвентаризация жүргүзүлгөн.

Натыйжада мам. органдар аткарып жаткан жана мам. кызмат катары көрсөтүлгөн 20 миңден ашык түркүн иштердин ичинен 385 кызмат бөлүнүп алынып тутумдашылган, анын ичинен 162 акы-

сыз кызмат, 223 акылуу кызмат болчу. Алар 2012-жылы 1-июлда күчүнө кирген Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрине киргизилген. Реестр - жандуу документ, ал өзгөртүүлөр үчүн ачык, жана азыр ага кызматтарды кошуу же алып салуу боюнча үзгүлтүксүз иш жүргүзүлүүдө.

Биринчи баскычтын негизги милдети мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн негизги принциптерин мыйзам негизинде орнотуп, аталган чөйрөдө кызматтарды пайдалануучу менен аткаруучулардын укуктук мамилелерин, аларды көрсөтүү стандарттарын жөнгө сала турган КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзам долбоорун иштеп чыгуу болчу. Долбоор мыйзамы иштетилип чыгып, Өкмөттүн токтому менен 12.04.2012 жактырылып, КРнын Жогорку Кеңешине жөнөтүлгөн. Ал 2012-2014-жылдары парламент тарабынан каралып, 25.06.2014 мыйзам түрүндө кабыл алынган жана КРнын президенти тарабынан 17.07.2014 кол коюлган.

Учурда **экинчи баскыч** (2013-2015) – мамлекеттик кызматтардын стандарттары менен административдик регламенттерин иштеп чыгуу, о.э. муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу жүрүп жатат.

Бул баскычтын алкагында жарандар менен юридикалык тараптарга көрсөтүлчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жана кол жетерлигин жогорулатуу максатында КРнын Өкмөтүнүн «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын типтүү стандарттары жөнүндө» токтому (3-сентябрь, 2012, №603) менен Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын типтүү стандарттары жана аларды иштеп чыгуу боюнча Нускама бекитилген.

Стандарт мамлекеттик кызматка коюлчу, КРнын Өкмөтү беките турган жана кызмат көрсөтүү менен аны пайдалануучунун өз ара аракеттешүү процедурасын аныктоочу системалаштырылган талаптардын топтому болуп эсептелет.

Учурда мам. кызматтарды стандартташтырууга жооптуу мам. органдар Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын

кароосуна коюла турган мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорун иштеп чыгууну аякташты.

2014-жылдын октябрына карата КРнын Өкмөтү мамлекеттик кызматтардын 27 стандартын бекитти. Ошол эле учурда Ведомстволор аралык комиссия тарабынан мамлекеттик кызматтардын стандарттарынын 150 долбоору каралып, Өкмөткө бекитүүгө сунушталды.

Муниципалдык кызматтарды реформалоо тармагында жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары көрсөтүп жаткан кызматтарды оптималдаштыруу боюнча уюштуруучулук-методологиялык жана мазмундук көз караш-ыкмалары иштелип чыкты.

Муниципалдык тармактагы өзгөрүүлөрдүн мамлекеттик кызмат көрсөтүү тармагындагы реформалардын концептуалдык айырмасы – муниципалдык кызматтарды эки түргө бөлүү принцибин орнотуу болду:

1. Өлкөнүн өкмөтү тарабынан бекитилген жана бардык муниципалитеттер үчүн бирдиктүү болгон, негиз түзүүчү муниципалдык кызматтар.
2. Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдар өзүлөрү аныктай турган жана аймактын ресурстук өзгөчөлүктөрүнө жараша болчу кошумча муниципалдык кызматтар.

Бир катар мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды маалыматтык-байланыш технологиялары аркылуу электрондук форматка которуу – мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча **реформанын үчүнчү баскычы** (2015-жылдан кийин).

Мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды электрондук форматта пайдалануу жарандардын убактысын гана үнөмдөбөстөн, коррупциялык коопчулуктарды, мамлекеттик жана муниципалдык органдардын өз иш милдеттерин аткарууга кеткен чыгымдарын төмөндөтөт.

3.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн ченем-укуктук негизин калыптандыруу

Талдоо көрсөткөндөй, коомго мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасынын түшүнүктүк жана мазмундук жагын регламенттей турган тийиштүү ченем-укуктук негиздин жоктугу мамлекеттик кызмат тармагындагы иретсиздик себептеринин бири болду.

Кызмат системасын реформалоодо биринчи кезекте дал ушундай укуктук негизди түзүүгө көңүл бурулган.

Сапаттуу мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү мамлекеттин түпкүлүктүү милдети болуп эсептелет, ал милдет жарандын жана адамдын кызматтарды пайдаланууга болгон конституциялык укуктарын камсыз кылуу боюнча КРнын Конституциясында бекитилген мамлекеттин кепилдиктеринен келип чыгат.

Республиканын Конституциясы өлкөнүн негизги ченем-укуктук акты болуу менен, коомго кызмат көрсөтүү тармагынын укуктук негизин түптөп, өнүктүрүүгө башкы негиз болот.

Кыргыз Республикасынын Конституциясынын айрым жоболору:

- Кыргыз Республикасы (Кыргызстан) эгемендүү, демократиялык, укуктук, унитардуу, социалдык мамлекет болуп эсептелет. 1-берене, пункт 1.
- Кыргыз Республикасында мамлекеттик бийлик мамлекеттик органдардын, өз алдынча башкаруу органдарынын эл алдында ачык жана жооптуу болуу принцибине жана өз ыйгарымдарын элдин кызыкчылыгы үчүн аткаруу принцибине негизделет. 3-берене, пункт 3.
- Мамлекет жана анын органдары коомдун кайсы бир бөлүгүнө эмес, жалпы баарына кызмат кылат. 5-берене, пункт 1.
- Ар бир адамга мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана алардын кызмат адамдарынын карамагындагы маалыматтарды алуу мүмкүнчүлүгү кепилделет. 33-берене, пункт 4.

Ушуну менен бирге мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында мамилелерди КРнын бир катар мыйзамдары менен башка ченем-укуктук акттарында чагылдырылган жөнгө

салуулар үзүк-үзүк жана толук эмес мүнөздө болуп, бул сапаттуу кызмат көрсөтүүгө мүмкүндүк бербей жана аталган тармактагы терс факттарга алып келген.

Мам. кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чыныгы ишти баштоодогу эң биринчи кезектеги кадам КР Өкмөтүнүн «Жеке адамдарга жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу чаралары жөнүндө» токтомунун (31-март, 2011, №129) кабыл алынышы болду.

Аталган ченем актында биринчи жолу «мамлекеттик кызмат» түшүнүгү жеке жана юридикалык тараптардын өз укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же аларга ченем-укук акттары тарабынан жүктөлгөн милдеттерин аткарууга багытталган сурамдарын аткаруу боюнча КРнын аткаруу бийлигинин ыйгарымдуу мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелеринин иш-аракеттеринин натыйжасы катары жазылган.

Токтомдо Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрине аныктама берилип, аны калыптандыруунун баштапкы баскычтары, мамлекеттик кызматтын критерийлери, кызматтардын акылуу же акысыздыгын аныктоого карата көз караш-ыкмалар бекитилген. О.э. мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү боюнча мам. органдардын иш-аракеттерин инвентаризациялоо тартиби да көрсөтүлгөн.

Бул токтом о.э. «КРда аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелер жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүүчү мам. кызматтардын системалашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу тартиби жөнүндө жобону» бекиткен.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри түшүнүгүнө аныктама

Мамлекеттик кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестри (тизмеси) – КРнын аткаруу бийлигинин ыйгарымдуу мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелери акысыз же акы төлөтүү

менен жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүүчү мам. кызматтардын бирдиктүү тизмеси, ал тизме Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан КРнын мыйзамында белгиленген компетенцияга ылайык бекитилет.

Булагы: КРда аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелер жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүүчү мамлекеттик кызматтардын системалашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу тартиби жөнүндө жобо.

О.э. жободо мамлекеттик кызматтардын тизмесин түзүү ыкмасы да аныкталган, ал ыкма акылуу кызматтардын санын жакшы кылууга, мамлекеттик органдардын мамлекеттик кызмат болуп эсептелбеген иш-аракеттеринин натыйжаларын аныктоого, о.э. аутсорсинг принциби боюнча жеке менчик секторго аткарууга тапшырылышы мүмкүн болбогон кызматтарды аныктоого багытталган.

Токтомдун ченемдерине ылайык учурда күчкө ээ Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри калыптанган.

КРнын Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомстволор алдындагы мекемелер көрсөтүүчү Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин бекитүү жөнүндө» токтому (10-февраль, 2012, №85) республикада мам. кызматтарды көрсөтүү системасын тартипке келтирүүдөгү дагы бир ченем-укуктук кадам болду.

Бул акт аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдарына Бирдиктүү реестрге киргизилбеген кызматтарды акы төлөтүү менен көрсөтүүгө тыюу салат.

- «2. Аткаруу бийлик органдары жана алардын түзүмдүк бөлүктөрү:
- Бирдиктүү реестрге киргизилбеген акылуу кызматтарды көрсөтүүгө жол беришпесин.
3. Аткаруу бийлик органдары менен алардын түзүмдүк бөлүк жетекчилери Бирдиктүү реестрге киргизилбеген акылуу кызматтарды көрсөткөн үчүн жеке жооп беришет.
4. Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрине өзгөртүүлөрдү жана кошумчаларды киргизүү, о.э. кызматты акысыз категориясынан

акылуу категориясына которуу Мам. кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестрин (тизмегин) калыптандыруу боюнча КР Өкмөтү буйрутмасы менен (31-май, 2011, №191-р.) түзүлгөн ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна сөзсүз коюлушу керек.

Булагы: КРнын Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомстволор алдындагы мекемелер көрсөтүүчү Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин бекитүү жөнүндө» токтому (10-февраль, 2012, №85)

Кыргыз Республикасынын Өкмөтү Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин киргизүү КРнын Экономика министрлигинин иш милдети деп бекиткен.

Ошону менен катар КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтары жөнүндө» мыйзам долбоорунун үстүнөн иш жүргүзүлгөн, аны кабыл алуу кызмат тармагындагы реформаларга мыйзам негизин түзүү үчүн маанилүү болгон.

Иштелип чыккан мыйзам долбоору КР Өкмөтүнүн «КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтары жөнүндө» мыйзам долбоору тууралуу» токтому (30-апрель, 2012, №264) менен жактырылып, КРнын Жогорку Кеңешине кароого жөнөтүлгөн.

Мамлекеттик кызматтарды тутумдаштырып, Бирдиктүү реестрди кабыл алгандан кийин мам. кызматтарды стандартташтыруу актуалдуу болду.

Стандарттарды иштеп чыгууда баштапкы кадам Мамлекеттик кызматтардын типтүү стандартын жана Мамлекеттик кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу боюнча нускаманы бекиткен КР Өкмөтүнүн №603 токтому (3-сентябрь, 2012) болду.

Мамлекеттик кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу боюнча аталган мамлекеттик кызматтын стандарты мамлекеттик кызматты пайдалануучуларга (жеке жана юридикалык тараптарга) арналган.

Бул үчүн стандарт керектөөчү кызматты пайдалануусу үчүн бардык шарттарды орнотот. Анын ичинде төмөнкүлөр бар:

- кызматты керектөөчүдөн талап кылына турган зарыл документтердин жана/же иш-аракеттердин толук тизмеси;

- кызматтын сапатынын параметрлери;
- кызматты пайдалануу жолу;
- кызматты пайдалануу жөнүндө керектөөчүлөргө маалымат берүү жолу;
- кызматты көрсөтүү мөөнөтү;
- акылуу кызматтын баасы;
- кызматтын стандарты бузулган учурда арыздануу тартиби жана мамлекеттик кызматты көрсөтүү үчүн зарыл документтерди кабыл алуудан баш таруу үчүн негиздердин, о.э. мамлекеттик кызматты көрсөтүүдөн баш тартуу негиздеринин толук тизмеси.

Кызмат тармагынын укуктук негиздерин түптөндүрүүгө зарыл кийинки акт КРнын Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга аткаруу бийлик органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелер көрсөтүүчү мамлекеттик кызматтардын стандарттарын бекитүү жөнүндө» токтому (3-июнь, 2014) болду. Бул акт менен Өкмөт Ведомстволор аралык комиссия сунуштаган мам. кызмат стандарттарынын долбоорлорун беките баштады.

КРнын Өкмөтүнүн мамлекеттик кызматтардын стандарттарын бекитүү жөнүндө токтомунан

«2. Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары:

- бул токтомдун 1-пункту менен бекитилген мамлекеттик кызматтардын стандарттарын жетекчиликке алып жана сакташсын;
- мам. кызмат стандарттарын веб-сайттарда жана маалымат такталарында жайгаштырышсын.

3. Мамлекеттик кызмат стандарттарынын аткарылышына көзөмөл ведомстволук мам. кызматтарды стандартташтыруу жоопкерчилиги жүктөлгөн ыйгарымдуу мам. органдар тарабынан жүргүзүлөт деп бекитилсин».

Булагы: КРнын Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга аткаруу бийлик органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелер көрсөтүүчү мамлекеттик кызматтардын стандарттарын бекитүү жөнүндө» токтому (3-июнь, 2014, №303).

Калкка жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө байланышкан ведомстволор ичиндеги жана ведомстволор аралык процесттерди регламенттөө жана оптималдаштыруу мам. кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу баскычтарынын бири болуп эсептелет.

Буга байланыштуу мамлекеттик (муниципалдык) кызмат көрсөтүү процессинде аткарылчу административдик-башкаруу ж.б. иштерди иретке келтирип жакшыртуу максатында Мам. кызматтын типтүү административдик регламенти иштелип чыгып, КРнын Өкмөтүнүн 22.06.2014, №287-р буйрутмасы менен бекитилген.

Мам. кызматтын типтүү административдик регламенти бекитүү жөнүндө КР Өкмөтүнүн буйрутмасынан

2. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү мам. органдар:

- мам. кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгууда мам. кызматтарды көрсөтүү учурунда жасалчу ашыкча процедураларды (иш-аракеттерди) аныктап четтетүү жана жакшыртуу маселесин карашсын;
- мам. кызматтардын административдик регламенттерин КР Өкмөтү аларды бекиткенине жараша киргизилип турушун камсыз кылышсын;
- мам. кызматты пайдалануучуларга маалымат берип, мам. кызматтардын административдик регламенттеринин мазмуну менен таанышуу мүмкүнчүлүгүн, анын ичинде веб-сайтка жайгаштыруу аркылуу камсыз кылышсын.

Булагы: КРнын Өкмөтүнүн 22.06.2014, №287-р буйрутмасы

Мамлекеттик (муниципалдык) кызматтын административдик регламенттерин киргизүү аталган иш-аракеттерди иретке келтирүүгө, мамлекеттик кызмат көрсөтүү процессинде ведомстволор ичиндеги жана ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү талаптарын аныктап, аларды жөнгө салууга, мам. кызмат көрсөтүү процессинде чечим кабыл алуу үчүн негиздерди конкреттештирүүгө, чечимдерди кабыл алып ишке ашыруунун ачыктыгын камсыз кылууга мүмкүнчүлүк берет. О.э. бул мам. органдардын мам. кызмат

көрсөтүүгө катышкан кызматкерлери менен жетекчилеринин жеке жоопкерчилигин жогорулатат.

Жалпысынан мамлекеттик (муниципалдык) кызматтарды көрсөтүүчүлөрдүн иштерин регламенттөө аларды көрсөтүү мөөнөтүн кыскартууга, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө бөлүнчү бюджеттик каражаттарды колдонуу сапатын жана оң натыйжалуулугун жогорулатууга түрткү болот.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын реформалоо боюнча бүтүн ишти жүргүзүү үчүн маанилүү нерселердин бири Кыргыз Республикасынын «Муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» токтому (3-июнь, 2014, №302) болду. Ал токтом муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын реформалоо боюнча иш-аракеттердин алгоритмин бекиткен.

Муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын реформалоонун өзгөчөлүгү муниципалдык кызматтарды негизги жана кошумча деп классификациялоо болду. Анда негизги муниципалдык кызматтар өлкөнүн өкмөтү бекиткен муниципалдык кызматтардын реестрине таянып, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан керекмилелерин жөнгө салат, о.э. мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерин, аларды көрсөтүү стандарттары менен административдик регламенттерин түзүү критерийлерин жана тартибин аныктайт.

Мамлекеттик кызматтын аныктамасы

Мамлекеттик кызмат – жеке жана юридикалык тараптардын өз укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же алардын ченем-укуктук мамилелерден келип чыгуучу милдеттерин аткарууга багытталган сурамдарын аткаруу боюнча КРнын аткаруу бийлигинин ыйгарымдуу мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелеринин өз компетенцияларынын алкагында жасаган иш-аракеттеринин натыйжасы.

Булагы: «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» КРнын мыйзамы, 3-берене.

Ошентип, Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн ченем-укуктук негиздери түптөлүүдө, алар төмөнкүлөрдөн турат:

- Кыргыз Республикасынын Конституциясы;
- Кыргыз Республикасынын мыйзамдары;
- Кыргыз Республикасынын президентинин жарлыктары;
- Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн токтомдору.

IV. КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ ОПТИМАЛДАШТЫРУУ ПРАКТИКАСЫ

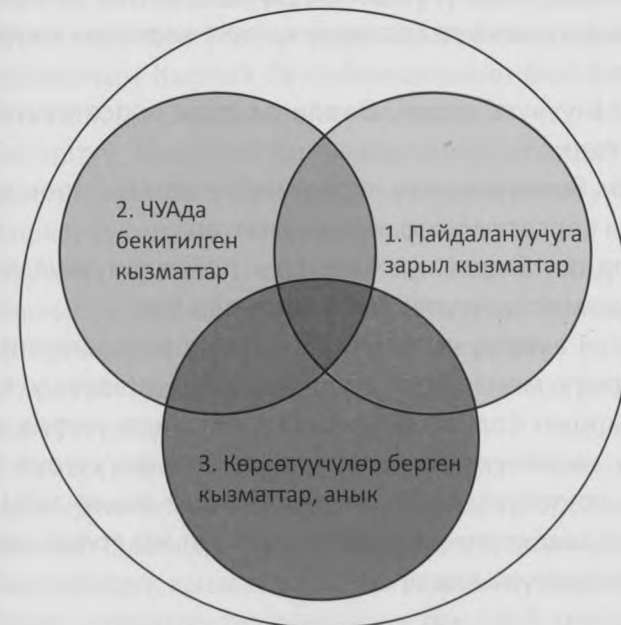
4.1. Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруунун методологиялык көз караштары

Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу бир нече методологиялык көз карашка негизделет.

Биринчи көз караш Кыргызстандын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдарынын ишиндеги «кызматтардын» бардык түрүн классификациялоого тийиштүү.

Кызматтарды классификациялоону бир чоң жана бири-бири менен кайчылашкан кызматтардын ар башка түрүн билдирген үч тегерекче түрүндө элестетүүгө болот.

2-сүрөт. Кызмат көрсөтүүгө байланышкан жагдайлардын көп түрдүүлүгү



Чоң тегерек башка бардык кызматтар ичине кириши мүмкүн болгон божомолдуу кызматтарды көрсөтөт.

Бири-бири менен кесилишкен үч кичине тегерек:

1. Муктаждык (зарыл) түрүндө көрсөтүлгөн кызматтар.
2. Мыйзамдуу кызматтар (аткаруучулар үчүн милдеттүү).
3. Ишке ашырылуучу кызматтар (анык көрсөтүлүүчү).

Жогорку тегерекчеде (1. Пайдалануучуга зарыл кызматтар) төмөнкү үч түрдө бөлүп кароого болот:

- 1) пайдалануучуга зарыл жана көрсөтүлүүчү кызматтар;
- 2) мыйзамдуу түрдө керек, бирок көрсөтүлбөгөн кызматтар;
- 3) зарыл, бирок көрсөтүлбөй турган.

Сол тегерекчеде (2. ЧУАда бекитилген кызматтар) да үч түрдүү бөлүүгө болот:

- 1) мыйзамдуу түрдө керек, бирок көрсөтүлбөгөн кызматтар;
- 2) мыйзам боюнча ашыкча көп кызматтар;
- 3) мыйзам боюнча керексиз кызматтар.

Төмөнкү тегерекче (3. Анык кызматтар) да үч түрдөн турат:

- 1) пайдалануучуга зарыл жана көрсөтүлүүчү кызматтар;
- 2) мыйзамдуу, бирок пайдалануучуларга керексиз кызматтар;
- 3) мыйзамсыз жана пайдалануучуларга керексиз кызматтар.

Ошентип:

- 1) пайдалануучуга керек, бирок аларды көрсөтүүчүлөр жок кызматтар;
- 2) мыйзам боюнча сөзсүз көрсөтүлүшү керек, бирок дагы эле аларды көрсөтүүчүлөр жок кызматтар;
- 3) сунушталат, бирок кызматтарды пайдалануучулар аларга муктаж эмес (таңууланган) кызматтар бар.

Таңууланган акылуу кызматтар, айрыкча мамлекеттик ресурстарды колдонуу менен көрсөтүлгөн болсо, жоюлушу керектиги айкын. Алардын болушунун себеби болуп көп учурда мындай кызматтарды көрсөтүүчү субъекттердин акы алуучулук багытта иштегендиги эсептелет. Албетте коом бардык ашыкча милдеттүү кызматтардын милдеттүү эместерге которуп же толук алып таштоо менен жоюлушуна кызыгат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштырууга карата экинчи методологиялык көз караш «Кызмат» категориясына киргизүү жөнүндө чечим кабыл алуу критерийлерин тандоодо турган.

Критерийлер төмөнкү принциптерге ылайык иштелип чыккан:

1. Эң биринчи орунга адам жана анын кызматтарды пайдалануудагы кызыкчылыктары коюлат.
2. Кызматтарды аткаруучулардын акы алуучулук таасирин төмөндөтүү.
3. Зарыл, мыйзамдуу жана аткарыла турган (анык) кызматтарды бири-бирине жакындаштырууга багыттануу.

Коомдо жана эксперттик чөйрөдө болгон көп сандагы кеңештердин натыйжасында төмөнкү жети критерий иштелип чыккан:

- 1) Тийиштүү мамлекеттик жана муниципалдык кызматты алып пайдаланууга жеке жана юридикалык тараптардан түшкөн сурап кайрылуунун болушу.
- 2) Аталган кызматты жана КР Конституциясы мене ченем-уктук акттарынан келип чыгуучу милдеттемелерди аткарууга мамлекеттик же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын Кыргыз Республикасынын мыйзамында бекитилген компетенциясынын болушу.
- 3) Тийиштүү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын аталган мамлекеттик орган же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын гана көрсөтүүсү.
- 4) Аталган мамлекеттик орган же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы менен түз байланышкан мамлекеттик жана муниципалдык кызматынын толуктугу.
- 5) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматты стандартташтыруу мүмкүнчүлүгү.
- 6) Коммерциялык мүнөзгө ээ жана мамлекеттик органдын же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын атайын каражаттарын толтурууга багытталган мамлекеттик же муниципалдык кызматты көрсөтүү, аны аутсорсингге өткөрүп берүү мүмкүнчүлүгүн иликтөө (мындай милдетти аткаруу

мамлекеттик эмес секторго тапшырылат). Мындай кызматты аутсорсингге толук өткөрүү мүмкүн экендиги аныкталса, ал тизмеден алынат.

7) мамлекеттик же муниципалдык кызматты пайдалануучу ала турган акыркы натыйжа (натыйжанын түрү же тиби).

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштырууга карата үчүнчү методологиялык көз караш кызматтардын пайдалануучулар үчүн акылуу болушун аныктоо критерийлерин иштеп чыгууда турган.

Критерийлер төмөнкү принциптерге ылайык иштелип чыккан:

1. Жарандардын конституциялык укуктарын ишке ашыруучу кызматтар акысыз болушу керек.
2. Жарандар менен уюмдардын мыйзамдуу милдеттерин аткарууга көмөк болчу кызматтар акысыз болушу керек;
3. Жарандар менен уюмдардын мыйзамдуу кызыкчылыктарын ишке ашырчу кызматтар акылуу болушу мүмкүн.
4. Мамлекеттик кызматтын баасы аны өндүрүүгө жана көрсөтүүгө кеткен ченемдик чыгымдардан ашпоосу керек.

Коомдо жана эксперттик чөйрөдө болгон көп сандагы кеңештердин натыйжасында төмөнкү беш критерий иштелип чыккан:

- 1) Мамлекеттик кызматты пайдалануу аны керектөөчүгө коммерциялык иш менен алектенүүгө мүмкүнчүлүк берет.
- 2) Мамлекеттик кызматты пайдалануу аны керектөөчүгө коом үчүн жогорку коркунучтагы объекттерге жана буюмдарга ээлик кылууга (башкарууга) укук берет.
- 3) Мамлекеттик кызмат, эгер мурда акысыз көрсөтүлгөн болсо, бир эле пайдалануучуга экинчи жолу да көрсөтүлүшү мүмкүн (алынган документтер жоголуп, бузулуп калган учурда көчүрмөсүн берүү ж.б.).
- 4) Мамлекеттик кызмат ага карата коюлган стандарттык талаптардын үстүнөн берилет (кызматты пайдалануу тездиги, ыңгайлуулугу, орду ж.б. боюнча).
- 5) Мамлекеттик кызмат көрсөтүү КРнын Конституциясында бекитилген мамлекеттин милдеттерине тиешеси жок.

Бул методологиялык көз караштар мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрин (тизмесин) даярдоонун негизин түздү.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштырууга карата төртүнчү методологиялык көз караш мамлекеттик кызматты көрсөтүү процессин аткаруучу-уюмду өз ара байланыштагы эки бөлүккө: фронт-офис жана бэк-офис деп бөлүүдө турат.

Биринчи бөлүгү, фронт-офис, мамлекеттик жана муниципалдык кызматты пайдалануучулар менен аны көрсөтүүчүлөрдүн өз ара аракеттешүүсүнө байланышкан, б.а. кызматты түздөн-түз көрсөтүүгө тиешелүү. Чындыгында фронт-офиске мамлекеттик же муниципалдык кызматты көрсөтүүчү уюмдун керектөөчүлөр өз кайрылууларын берип, аларды каттап жана кызматтарды пайдалана турган жайгашкан орду менен аймагы гана кирбестен, алар кызматтарды пайдалануу тартиби менен шарттарын, кызматтын натыйжаларын, документтердин формалары менен үлгүлөрүн, ар түрдүү маалыматтарды ж.б. ала ала турган жер да кирет.

Экинчи бөлүгү, бэк-офис, кызматты аткаруучу уюмдун ички жумуш процесстерине тиешелүү. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү процессинин бул бөлүгү кызматты пайдалануучулар үчүн жабык. Бэк-офиске аткаруучу уюмдун кызматты даярдоого түз катыша турган бөлүктөрү (документтерди иштетүү, чечимдерди кабыл алуу ж.б.) гана кирбестен, кызмат көрсөтүүгө катышуучу сырткы уюмдар да, о.э. кызмат көрсөтүү процессин регламенттей турган ченем-укуктук, усулдук документтер, нускамалар кирет.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү процессинин бул эки тарабы ар бир мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын стандарттары менен административдик регламенттерин иштеп чыгууда чагылдырылат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштырууга карата бешинчи методологиялык көз караш мамлекеттик жана муниципалдык кызмат тутумдары менен иштөөнүн ачык жана туруктуу иштей турган жол-жоболорун (механизмдерин) түздөн турат. Ал макулдашылган иш-аракет процедурала-

ры менен кошулган ар түрдүү саясий, административдик, кеңеш берүү-кеңешүүчүлүк жана эксперттик уюмдардын системасы болуп эсептелет.

Акыркы, алтынчы методологиялык көз караш мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу процессине аталган кызматтарды пайдалануучуларды башкы субъекттер катары киргизүү болгон. Бул бейөкмөт уюмдар менен ишкердиктин өкүлдөрүнүн ар түрдүү комиссиялардын ишинде катышуусу менен гана эмес, алардын мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын жакшыртуу документтеринин долбоорлорун коомдук талкууларында талкууга катышуусу, аларды мамлекеттик органдардын веб-сайттарында жайгаштыруу, о.э. бул процессти массалык маалымат каражаттарында чагылдыруу дегенди билдирет.

Дал ушул көз караштар Кыргызстанда мамлекеттик кызмат системасын артыкташтырууда олуттуу ийгиликтерге жетишүүгө мүмкүнчүлүк берди.

Төмөндө уюштуруучулук жол-жоболордун (механизмдеринин) иштөө тартиби ачылык берилет.

1. Мамлекеттик кызматтардын реестрин даярдоо. Тутумда-тылган бирдиктүү реестрди калыптандыруу баскыч-баскыч менен жүргүзүлгөн. 3-сүрөттө мамлекеттик кызматтардын системалашылган бирдиктүү реестрин түзүүнүн жалпы схемасы көрсөтүлгөн.

Мамлекеттик кызматтардын баштапкы инвентаризациядан (ревизиядан) мамлекеттик орган (мекеме) жетекчилеринин чечимдери менен түзүлгөн ведомстволук жумушчу комиссиялар өткөрүп, ал комиссияларга жарандык коом менен ишкердик чөйрөлөрдүн өкүлдөрү сөзсүз киргизилген жана алар комиссия мүчөлөрүнүн жалпы санын жарымынан кем эмесин түзүшү керек болчу.

Бул иш КР Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу чаралары жөнүндө» токтомуна ылайык жүргүзүлгөн (31-март, 2011, №129).

Мамлекеттик кызматтарды инвентаризациялоо жана мам. кызматтардын ведомстволук тизмесин түзүү боюнча толук процессти 5 кадамга бөлсө болот:

1-кадам: мам. органдын иш-аракетин регламенттөөчү ченем-укруктук ж.б. документтерди алдын ала топтоп, талдоо.

Документтердин тизмесин изилдеп, талдоонун негизинде мамлекеттик кызматтардын 3-таблицага ылайык тизмеси түзүлөт.

3-таблица. Мамлекеттик кызматтардын баштапкы тизмеси

№	Мам. кызматтын аталышы	ЧУА, анын ичинде мам. кызмат көрсөтүүгө негиз болгон берене же пункт	Мам. кызматты пайдалануучу ала турган акыркы өндүрүм (натыйжа)	Акы төлөнө тургандыгы же акысыздыгы, жана учурда акы алууга негиз болгон актын реквизиттери

2-кадам: ар бир мам. кызматты көрсөтүүнү оптималдаштыруу (кара: 1-схема):

- процедуралар боюнча – аларды жөнөкөйлөтүү (же иш-аракеттерди орчундаштырып бириктирүү) мүмкүнчүлүгү максатында;
- ведомстволор боюнча – процедурадан алып салуу мүмкүнчүлүгү максатында.

3-кадам: ар бир мам. кызматтын жети критерийге (2-схеманы кара) туура келүүсү жагынан талдоо.

4-кадам: мам. кызматтардын акысыз же акылуу болушуна негиздерди аныктоо (3-схеманы кара).

5-кадам: мам. кызматтардын ведомстволук долбоорун түзүү жана кайталануулар болбошу үчүн мам. органдар менен макулдаштыруу.

Мам. кызматтардын макулдашылган ведомстволук тизмеси мам. органдын жетекчиси тарабынан бекитилип, Мам. кызматтардын бирдиктүү тутумдашылган реестрин (тизмесин) түзүү боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна жөнөтүлөт.

Мам. кызматтардын бирдиктүү тутумдашылган реестрин (тизмесин) түзүү төмөнкү иретте жүргөн:

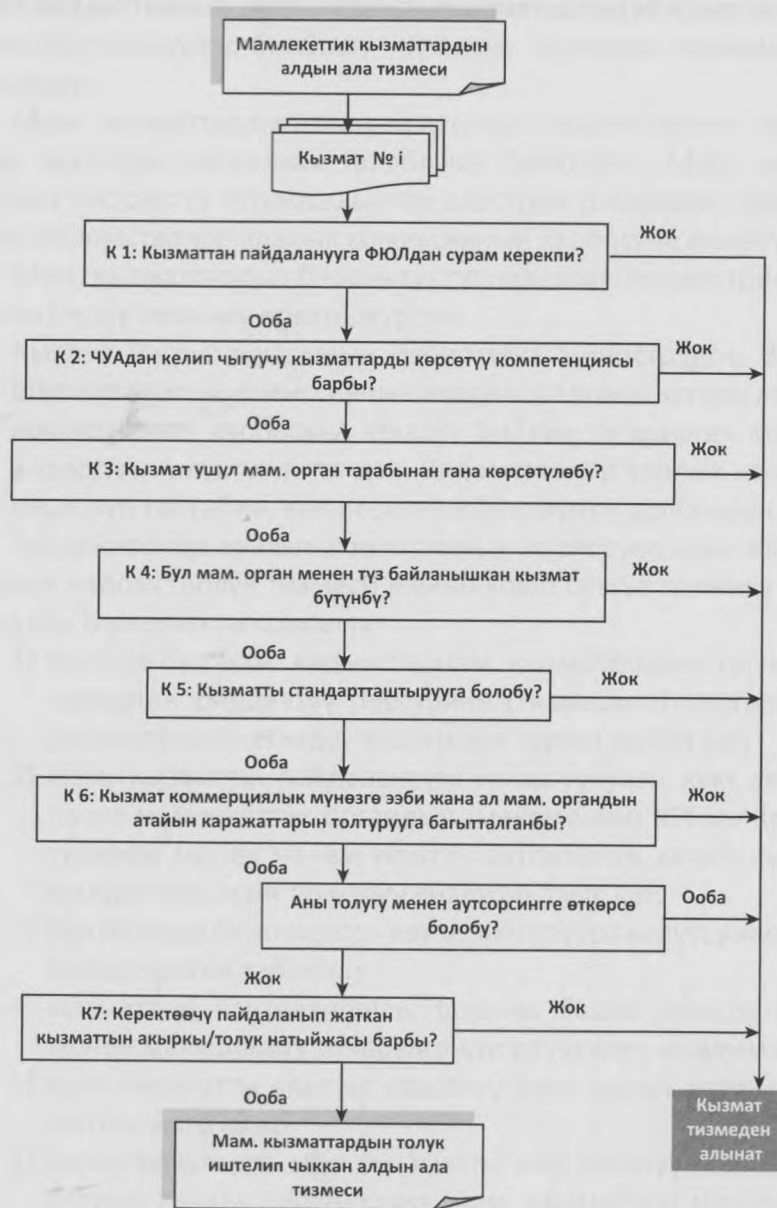
1. Кыргыз Республикасынын Экономика министрлиги, Ведомстволор аралык комиссиянын жумушчу органы катары аталган комиссиянын кароосуна аткаруу бийлик тапшырган материалдардын толуктугун талдап, Ведомстволор аралык комиссиянын күн тартибин, комиссиянын бүтүмүнүн долбоорун түзөт. Ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна мам. кызматтардын ведомстволук тизмеси менен кошо сөзсүз төмөнкү материалдар тиркелип тапшырылат:

- 1) тиги же бул мам. кызматты мам. кызматтардын тутумдаштырылган бирдиктүү реестрине (тизмесине) киргизүү зарылчылыгын негиздүү түшүндүрө турган далил кат;
- 2) мам. кызматты пайдаланууга кызыгуучулар ким экендиги же мамлекеттик органдын (мекеменин) КРнын Конституциясы менен ченем-укуктук акттарынан келип чыгуучу милдеттемелери тууралуу аналитикалык кат;
- 3) бул Жободо белгиленген критерийге туура келүүсү жөнүндө маалыматтык таблица;
- 4) кызматтын кайталанбашы боюнча башка мам. органдар менен макулдашуу өткөрүлгөндүгү тууралуу маалымат;
- 5) мам. кызматты акысыз көрсөтүү үчүн зарыл жалпы бюджеттик чыгымдар;
- 6) керектөөчүлөргө мам. кызматты акы төлөтүү менен көрсөтүүгө карата түшүндүрмө, мам. кызматтын монополия-

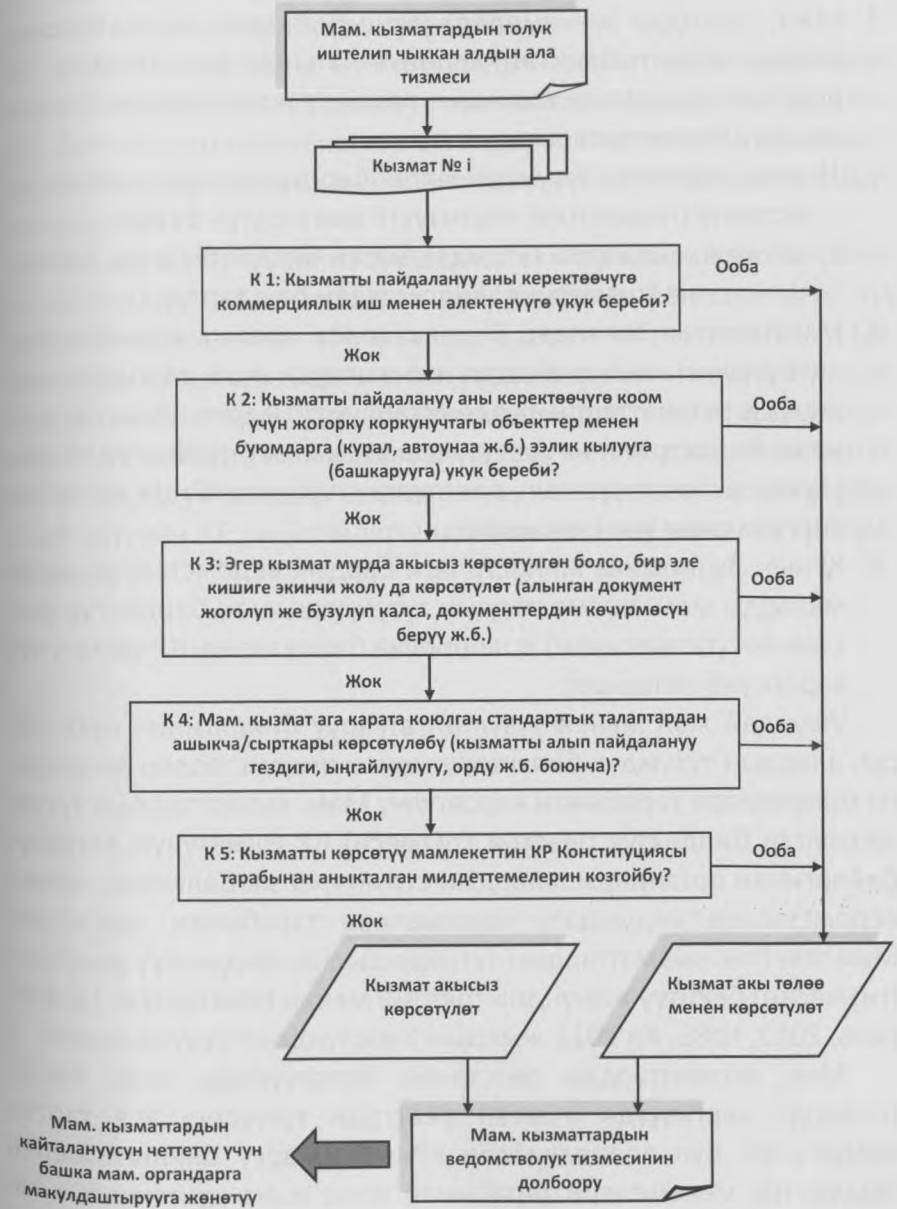
га каршы жөнгө салуу боюнча мам. орган менен макулдашылган баасы;

7) өзгөртүүлөр, толуктоолор же алып салуу талап кылынган ченем-укуктук акттардын тизмеси жана аутсорсингге өткөрүп берүүгө кеңеш кылынган мам. кызматтардын тизмеси.

3-кадам: Орнотулган жети көрсөткүчкө туура келиши боюнча мамлекеттик кызматтардын алдын ала тизмесине талдоо



4-кадам: Мамлекеттик кызматтарды акылуу/акысыздыгы боюнча бөлүштүрүү



Мамлекеттик кызматтардын тизмесине тиркеле турган документтердин жок дегенде биринин жок болушу талап кылынган материалдар толук тапшырылганга чейин аларды кароодон Ведомстволор аралык комиссиянын баш тартуусуна негиз болот.

2. Мам. органдар (мекемелер) тапшырган мам. кызматтардын ведомстволук тизмесин кароонун натыйжалары боюнча Ведомстволор аралык комиссия төмөнкү чечимдердин (бүтүмдөрдүн) бирин чыгарат:

1) мам. кызматты Тутумдашылган бирдиктүү мам. кызмат реестрине (тизмесине) киргизүүгө макулдугун берүү

2) же мам. кызматты Тутумдашылган бирдиктүү мам. кызмат реестрине (тизмесине) киргизүүдөн баш тартуу

3. Мамлекеттик органдар Ведомстволор аралык комиссиянын оң бүтүмүн алып, тийиштүү кеңештерди эске алгандан кийин мам. кызматтардын ведомстволук тизмесин КРнын Экономика министрлигине ал тутумдаштырылып, тийиштүү ченем укуктук акты даярдалып, орнотулган тартипте КРнын өкмөтүнө киргизилиши үчүн тапшырат.

4. КРнын Экономика министрлиги бардык ведомстволук системаларды мам. кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестринин (тизмесинин) долбооруна бириктирип, КР өкмөтүнүн кароосуна тапшырат.

Ушундай жол менен түзүлгөн аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери тарабынан көрсөтүлчү Мам. кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестри (тизмеси) КР Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын структуралык бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери тарабынан көрсөтүлчү Мамлекеттик кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) бекитүү жөнүндө» токтому менен бекитилген, 10-февраль, 2012, №85. Ал 2012-жылдын 1-июлунда өз күчүнө кирген.

Мам. кызматтардын реестрине өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду киргизүүдө аталган реестрди түзүүдөгү эле тартип колдонулат. Бул процедуралар КРнын аткаруу бийлиги менен бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык та-

раптарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин (тизмесин) түзүү тартиби жөнүндөгү КР өкмөтүнүн токтому (31-март, 2011, №129) менен бекитилген Жободо берилген.

Ушундай эле ыкма менен Муниципалдык кызматтардын негизги реестринин долбоору түзүлгөн.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерине өзгөртүү киргизүү демилгесине ыйгарымдуу органдар, аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары, муниципалдык мекемелер жана коомдук уюмдар ээ.

Мында өзгөртүү киргизүү демилгечилери мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерине өзгөртүү киргизүү тууралуу сурам менен ыйгарымдуу органга кайрылат, ал эми ыйгарымдуу орган сурамдын негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерине өзгөртүү киргизүүнү демилгелейт же себебин негиздеп түшүндүрүү менен андан баш тартат. Мына коомдук уюмдар өз демилгесине терс жооп алган учурда анын үстүнөн КР мыйзамдарында белгиленген тартипте арыздана алат.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрине (тизмесине) өзгөртүү киргизүү демилгесине мисал

Кыргыз Республикасынын
Экономика министрлигине

Бул сурам-кайрылуу менен, КРдин аткаруу бийлиги менен бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин (тизмесин) түзүү тартиби жөнүндөгү КР Өкмөтүнүн токтому (31-март, 2011, №129) менен бекитилген Жобонун 12-пункттин аткаруу максатында, Сиздерге Укук министрлиги тарабынан иштелип чыккан КР өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери тарабынан көрсөтүлчү Мамлекеттик кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) бекитүү жөнүндө» токтомуна (10-февраль, 2012, №85) толуктоолорду киргизүү жөнүндө» өкмөттүн токтомунун долбоорун Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна киргизүүгө жөнөтөбүз.

Тиркемелер:

1. Негиз-далил кат.
2. Салыштырмалуу таблица.
3. Пайдалануучулардын тобу тууралуу аналитикалык кат.
4. Кайталанууларды четтетүү боюнча башка мам. органдар менен макылдаштыруу барагы.
5. Мам. кызматты акысыз көрсөтүүгө зарыл жалпы бюджеттик чыгымдар.
6. Өзгөртүү, толуктоо же алып салуу талап кылынган ченем-укуктук акттардын тизмеси.

Укук министринин орун басары

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттары. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарты мамлекеттик же муниципалдык кызматка коюлчу жана аталган кызматтарды көрсөтүүчүлөр менен аларды пайдалануучулардын өз ара аракеттешүү процедураларын аныктоочу, КРдин өкмөтү тарабынан бекитиле турган системалаштырылган талаптардын тобу болуп эсептелет.

Бул фронт-офистин кызмат көрсөтүү үчүн негизги документи экендигин эске алып, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын стандарты пайдалануучуларга зарыл маалыматтарды сөзсүз камтышы керек.

Стандарттын долбоорун бир катар эксперттик талкуудан кийин мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын стандартында камтылышы керек болгон маалыматтардын тизмеси тандалып алынган. Алар төрткө бөлүнөт.

Биринчи бөлүмдө кызматтын төмөнкү паспорттук маалыматтары көрсөтүлөт:

1. Кызматтын аталышы.
2. Кызмат көрсөтчү органдын толук аталышы.
3. Кызматты пайдалануучулар.
4. Кызматты пайдалануунун укуктук негиздери.
5. Көрсөтүлүп жаткан кызматтын акыркы натыйжасы.
6. Кызмат көрсөтүү шарттары.
7. Кызмат көрсөтүү мөөнөтү.

Экинчи бөлүмдө:

1. Кызматтар тууралуу маалымдоо.
2. Кызмат тууралуу маалыматты жайылтуу жолдору.

Үчүнчү бөлүм тейлөө менен кызмат көрсөтүүнү жөнгө салат:

1. Кайрылуучу менен баарлашуу.
2. Жашыруундукту камсыз кылуу жолдору кызматты пайдалануучудан талап кылына турган зарыл документтердин жана/же иш-аракеттердин тизмеси.
3. Акылуу кызматтын баасы.
4. Кызматтын сапатынын параметрлери/көрсөткүчтөрү.
5. Кызматтарды электрондук форматта көрсөтүү.

Төртүнчү бөлүм төмөнкү суроолорду жөнгө салат:

1. Мам. кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу.
2. Арыздануу тартиби.

Стандарттын долбоорунун бул түзүмү Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын Типтүү стандартынын негизин түзгөн, Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссия тарабынан жактырылып, КР Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген (3-сентябрь, 2012, №603).

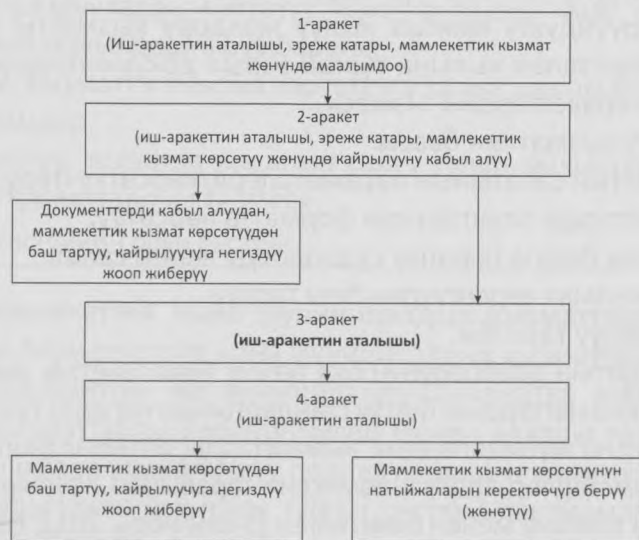
Ошол эле мезгилде Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандартын иштеп чыгуу боюнча нускама да бекитилип, ал ведомстволук комиссиялар тарбынан Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрине киргизилген стандарттардын долбоорлорун иштеп чыгууда жетекчиликке алынган.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын административдик регламенттери. Административдик регламент кызмат көрсөтүүчү уюмдун белгиленген тартипте бекитилген документи болуп эсептелет. Анда мамлекеттик кызматтын стандартын аткарууну камсыз кылчу, кызматтарды өндүрүп жана көрсөтүү боюнча иш-аракеттердин сүрөттөмөсү камтылган.

Бэк-офистин негизги документи катары, кызмат көрсөтүү боюнча учурда бар процесстерди сүрөттөө гана эмес анын сапатын керектөөчүнүн кызыкчылыгына арттыруу мүмкүнчүлүктөрүн таап бекемдөө, анын ичинде кызмат көрсөтүүгө кетчү убакытты, материалдык, каржы жана адам ресурстарынын сарпталышын кыскартуу милдетине ээ.

Эксперттер мам. кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенттерин иштеп чыгуу боюнча иш-аракеттердин иретин сунушташкан. Ал төмөндөгү схемада берилет:

4-сүрөт. Административдик регламенттерди иштеп чыгуу схемасы



Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн административдик регламенттерин иштеп чыгууда мамлекеттик орган төмөнкүлөрдү камсыз кылууга милдеттүү:

- а) ашыкча административдик процедураларды четтетүү;
- б) иш-аракеттер менен административдик процедураларды жөнөкөйлөтүү, анын ичинде аларды аткаруу мөөнөттөрүн кыскартуу;
- в) иш-аракеттер жана административдик процедуралар тууралуу жарандар менен уюмдарга маалымат берүү;
- г) мамлекеттик иш милдетин аткарууда же мам. кызмат көрсөтүүдө ар бир иш-аракет жана административдик процедура боюнча административдик регламенттердин сакталышы боюнча кызмат адамдардын жеке жоопкерчилигин орнотуу мүмкүнчүлүгү.

Административдик регламент тиги же бул мам. кызматтын стандарты менен бирге, бирок үч жылда бир жолудан кем эмес кайра каралып турушу сунушталган.

Ушул жана башка үсүлдүк жол-жоболор КР Өкмөтүнүн буйрутмасы (22-июль, 2014, №287-р) менен бекитилген.

Учурда аткаруу бийлигинин мам. органдарынын ведомстволук жумушчу комиссиялары Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрине (тизмесине) кирген мам. кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгууда.

4.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын оптималдаштыруу тажрыйбасы

КР өкмөтү тарабынан 2011-жылы башталган мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын системасын реформалоо бийлик органдары менен кызматтарды пайдалануучулардын ортосундагы өз ара мамилелерге жаңы сапат берүүгө багытталган.

Бул өзгөртүүлөр баскыч-баскыч менен жүргүзүлүп жаткандыгын, алар КР Өкмөтү башка тармактарда өткөрүлүп жаткан реформаларга байланыштуу экендигин жана экинчилерге оң таасир тийгизип жаткандыгын белгилөө зарыл. Бул адам укуктары менен эркиндиктерин камсыз кылуунун институциялык негиздерин бекемдөө, бардык деңгээлдеги аткаруу бийлик органдарынын

ыйгарымдары менен иш милдеттерин жаңы мазмун менен толуктоо, алардын кадрлык мүмкүндүктөрүн жогорулатуу, бийлик органдарынын жарандык жана ишкердик коомчулуктары менен өз ара аракеттешүүсүн бекемдөө, коррупцияга каршы туруу ж.б.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат тармагында реформалар үчүн КР Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» токтому (31-март, 2011, №129) негизги мааниге ээ болду. Бул документте «мамлекеттик кызмат» түшүнүгүнө берилген аныктама мам. кызмат көрсөтүү боюнча мамлекеттик органдардын иш-аракеттерин аткаруу бийлигинин мам. органдарынын башка – көзөмөлдөө, көз салуу, уруксат берүү жардамчы ж.б. иш милдеттеринен ажыратып кароого мүмкүнчүлүк берди.

Андан тышкары, бул документ мамлекеттик кызматтардын жаңы реестрин түзүү зарылчылыгын белгилеп, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын системасын оптималдаштыруу баскычтарын аныктап, о.э. мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чечимдерди даярдап кабыл алуунун уюштуруучулук жол-жоболорун бекитти. Бул болсо практикалык иштерди баштоого мүмкүндүк берди.

Бул мезгил аралыгында мамлекеттик органдар менен алардын кызматкерлери, эксперттик коомчулук, о.э. бул иштерге катышкандардын баары коомдук турмуштун эң татаал жана маанилүү тармактарынын бирин реформалоодо баа жеткис тажрыйба алышты.

Чечимдерди карап КР Өкмөтү үчүн даярдоонун уюштуруучулук жол-жоболорун түзүү мам. кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштырууда башкы мааниге ээ болду.

Аны эки түрдөгү комиссия түздү. Биринчиси Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссия, кеңеш берүүчү-кеңешүүчүлүк орган катары КР Өкмөтүнүн деңгээлинде түзүлгөн. Аткаруу бийлигинин бул коллегиялык органынын милдети бир нече ведомствонун жоопкерчилиги астында чечүү талап кылынган конкреттүү маселе-

лерди кароо болгон. Ошондуктан анын курамына Каржы, Укук, Экономика ж.б. министрликтердин өкүлдөрү кирген.

Ведомстволор аралык комиссиянын башкы милдеттери:

- КРнын аткаруу бийлигинин органдары менен бюджеттик мекемелери тарабынан көрсөтүлчү мам. кызматтардын системалашылган бирдиктүү тизмесин түзүүгө көмөк көрсөтүү;
- Мам. кызматтарды системалаштыруу критерийлерин, о.э. мам. кызмат көрсөтүү тармагын жөнгө салуучу мыйзамдарды жакшыртуу боюнча кеңештерди иштеп чыгуу.

Комиссиялардын экинчи түрү ведомстволук жумушчу комиссиялар түрүндө мам. органдардын деңгээлинде түзүлүп, аларды мам. органдардын статс-катчылары же аппарат башчылары жетектеген. Бул комиссиялар жарандык коом менен иштердик өкүлдөрүнүн катышуусунда түзүлгөн.

Ведомстволук жумушчу комиссиялардын компетенциялары:

- мам. органдар көрсөтчү мам. кызматтардын баштапкы тизмесин түзүү;
- мам. кызматтарга киргизүү көрсөткүчтөрүнө туура келишин текшерүү;
- мам. кызматтын жана аны көрсөтүү байланышкан иш-аракеттердин акылуу болушуна негиздеме берүү;
- аткаруу бийлигинин мам. органдары менен бюджеттик мекемелери жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүп жаткан же көрсөтөт деп болжогон мам. кызматты тутумдашылган бирдиктүү реестре (тизмеге) киргизүү үчүн негиздүү сунуштарды даярдоо;
- мам. орган жана бюджеттик мекеме көрсөтүп жаткан мам. кызматка үзгүлтүксүз мониторинг жүргүзүү.

КРнын Экономика министрлигине Ведомстволор аралык комиссиянын жумушчу органынын (катчылыгынын) жана мам. органдардын ведомстволук комиссиялары менен байланыштыргычтын иш милдети ыйгарылган. Министрлик аткаруу бийлигинин мам. органдары Ведомстволор аралык комиссиянын кароосу-

на тапшырган материалдардын толуктугун текшерүү боюнча чоң иш жасап, анын ишинин күн тартибин, чечимдеринин долбоорун түздү.

Ведомстволор аралык комиссиянын баштапкы натыйжалары

2011-жылдын июлунан 2012-жылдын январына чейин Ведомстволор аралык комиссия 12 отурум өткөрүп, анда 35 мам. органдын мам. кызматтарынын ведомстволук тизме долбоорлору каралган жана 386 мам. кызмат Мамлекеттик кызматтардын системалашылган бирдиктүү реестрине (тизмесине) киргизүүгө сунушталган, алардын 224 – акылуу кызмат, 162 – акысыз кызмат.

Ведомстволор аралык комиссиянын жөнгө салынган ишин о.э. КРдин Өкмөттүк Аппараты камсыз кылган. Ведомстволор аралык комиссиянын көпчүлүк мүчөлөрү менен жарандык коом өкүлдөрүнүн реформисттик көз карашы КРдин Өкмөтүнө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө байланышкан жагдайда чечимдерди кабыл алып абалды өзгөртө баштоого мүмкүнчүлүк берди.

Муну менен ведомстволук чар-жайыттык маселеси, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы бардык субъекттердин күч-аракеттерин жөндөштүрүү маселеси чечилген.

Ошентсе да иштердин негизги багытын мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын институциялык-укуктук негизин калыптандыруу түзгөн.

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» токтомунан (31-март, 2011, №129) сырткары бүгүн анын негизин төмөнкүлөр түзөт:

- Кыргыз Республикасынын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы, 17-июль, 2014;
- Кыргыз Республикасынын токтомдору менен буйрутмалары:
 - а) «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери тарабынан көрсөтүлчү Мамлекеттик кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) бекитүү жөнүндө» Токтому, 10-февраль, 2012, №85;

б) «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын типтүү стандарттары жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому, 3-сентябрь, 2012, №603;

в) «Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн типтүү административдик регламенти жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому, 22-июль, 2014, №287-р ж.б.

Кыргыз Республиканын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында мамилелерди жөнгө салуусу негизги ченем-укуктук документ болду. Ал КР Өкмөтүнүн демилгеси менен даярдалган. Анын долбоору 2011-жыл ичинде курамына КР өкмөтүнүн аппаратынын, мамлекеттик органдардын, эксперттик коомчулук менен жарандык коомдун өкүлдөрү кирген жумушчу топ тарабынан иштелип чыккан.

Бул мыйзамдын долбоору мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын оптималдаштыруу тармагындагы топтолгон тажрыйбаны, о.э. жеке жана юридикалык тараптарга долбоору мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү тармагында коомдук мамилелерди мыйзам аркылуу жөнгө салуунун чет элдик тажрыйбасын жалпылаган.

Кыргыз Республиканын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамын КРдин Жогорку Кеңешинде алдыга жылдырууда аны иштеп чыгуучулар мыйзам долбоорлорун коомдук алдыга жылдыруу, КР ЖКнын тийиштүү комитеттери менен, партиялык фракциялар жана КР ЖКнын аппарат кызматкерлери менен иштөө боюнча пайдалуу тажрыйба алышты.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын башкы документи – Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин (тизмесин) иштеп чыгуу 2011-жылы башталды. Бул иш Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» токтомуна (31-март, 2011, №129) таянгандыгын, ал төмөнкү зарыл усулдук негиздерди бекиткендигин белгилөө керек:

- мам. кызматтардын ревизиялоо (инвентаризациялоо) жана алдын ала тизмесин даярдоо тартиби;

- мам. кызматтардын реестрин түзүү тартиби;
- мам. кызматтар киргизүү критерийлери;
- мам. кызматтын акылуу болушунун критерийлери ж.б.

Дал ушулар мам. кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча тутумдуу иштерди жүргүзүүгө мүмкүндүк берди.

Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин (тизмесин) даярдоонун жаңылыгын жана татаалдыгын эске алып, бул процесс тийиштүү билим берүүчүлүк жана эксперттик колдоо менен коштолот. Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин (тизмесин) өз убагында карап бекитүүгө оң таасирин тийгизди.

Алсак, 2011-жылдын май-июнь айларында өткөрүлгөн окуу семинарлары абдан пайдалуу болду. Бул семинарларда ведомстволук жумушчу комиссия мүчөлөрү мам. органдын мам. кызматтарын оптималдаштыруу методологиялары менен таанышып, эксперттерден усулдук кеңештерди алышты. Бул окутууда 100гө жакын адам өттү.

Бирдиктүү реестрди түзүүгө мам. органдардын КРдин Экономика министрлиги тарабынан түзүлгөн ведомстволук жумушчу комиссияларынын мүчөлөрү менен эксперттердин 2011-жылдын экинчи жарымындагы жолугушуулары чоң мааниге ээ болду. Ал жолугушууларда мам. кызматтардын ведомстволук тизмелери көз карандысыз экспертизадан өткөн.

Бул ишке эксперттерди тартуу жөн гана мам. кызматтардын тизмеиштеп чыгуу сапатын жакшыртпастан, мам. органдар үчүн кошумча эксперттик көмөк жана мам.кызматты пайдалануучулардын мүмкүн болчу пикирлеринин анык чагылдыруусу болду. Экспертизалардын натыйжалары боюнча толук иштелип чыккан ведомстволук тизмелер кызматтарда кайталануу болбошу үчүн башка мам. органдарга макулдаштырууга жиберилген. Андан соң Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна коюлган.

4 жана 5-таблицада мисал иретинде мам. кызматтын бекитилген критерийге туура келүүсү жана акылуу же акысыз болушун аныктоо боюнча талдоо келтирилген.

4-таблица. КРдин Укук министрлигин «Күрөөлүк каттоо күбөлүгүн даярдап жаздыруу» мамлекеттик кызматтын бекитилген критерийлерге туура келиши жагынан талдоо

Критерийдин аталышы	Талдоонун натыйжасы
Мам. кызматты алууга карата жеке же юридикалык тараптардан сурап кайрылуунун болушу	Кызмат каттоо жөнүндө жазуу түрүндөгү арыз берилгенден кийин гана көрсөтүлөт.
Аталган кызматты жана КР Конституциясы менен ченем-укуктук акттарынан келип чыгуучу милдеттемелерди аткарууга мамлекеттик же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын Кыргыз Республикасынын мыйзамында бекитилген компетенциясынын болушу.	КР Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген КРнын Укук министрлиги жөнүндө Жобосу, п/п «г» 6-пункт, 3-бөлүм, 15.12.09, №764. КРнын Укук министрлиги алдындагы Борборлук күрөөлүк каттоо кеңсеси жөнүндө Жобонун 7-п., абз.2, 3 (КР Өкмөтүнүн токтому, 07.02.09, №82).
Мамлекеттик кызматтын аталган мамлекеттик мам. органдын гана көрсөтүүсү.	КРдин «Күрөө жөнүндө» мыйзамынын 3-беренесинин абз. 11 жана 21-беренесине ылайык, Күрөөлүк каттоо кеңсеси – кыймылдуу мүлктүн бардык катталган күрөөлөрүн каттап жана компьютердик маалыматтарды топтоо милдетине кирген мамлекеттик каттоо органы болуп эсептелет.
Аталган мамлекеттик орган түз байланышкан мамлекеттик жана муниципалдык кызматынын толуктугу.	КРнын «Күрөө жөнүндө» мыйзамынын 3-беренесинин 11-абз. жана 21-беренесине ылайык, Күрөөлүк каттоо кеңсеси – кыймылдуу мүлктүн бардык катталган күрөөлөрүн каттап жана компьютердик маалыматтарды топтоо милдетине кирген мамлекеттик каттоо органы болуп эсептелет.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматты стандартташтыруу мүмкүнчүлүгү.	Кызмат кыймылдуу мүлктү КРдин күрөөлүк каттоо кеңселери тарабынан каттоого алуу тартиби боюнча Нускамага ылайык көрсөтүлөт.
Коммерциялык мүнөзгө ээ жана атайын каражаттарды толтурууга багытталган мамлекеттик кызматты көрсөтүү, аны аутсорсингге өткөрүп берүү мүмкүнчүлүгүн иликтөө	Акы төлөнүүчү каттоо кызматтарынан түшкөн каражаттар Министрликти кароого, өнүктүрүүгө жана материалдык-техникалык камсыздандырууга жумшалат (КР Өкмөтүнүн токтому, 27.06.08, №343). Бул кызматты аутсорсингге тапшыруу эрте, себеби кыймылдуу мүлктүн күрөөсү боюнча борборлоштурулган Бирдиктүү мам. реестрди борборлошулган түрдө киргизүү күрөөнү кармоочунун кызыкчылыктарын коргоого жана насыяны кайтарып берүүнү камсыз кылууга багытталган.
Мамлекеттик пайдалануучу ала турган акыркы натыйжа	Күрөөлүк каттоо күбөлүгү.

5-таблица. КРнын Укук министрлигин «Күрөөлүк каттоо күбөлүгүн даярдап жаздыруу» мамлекеттик кызматынын акылуу же акысыз болушун аныктоо

Критерийдин аталышы	Талдоонун натыйжасы
Мамлекеттик кызматты пайдалануу аны керектөөчүгө коммерциялык иш менен алектенүүгө мүмкүнчүлүк берет.	Ооба. Күрөө катталгандан кийин ал коюучуга берилет (эреже катары, ишкердик кылуу үчүн)
Мамлекеттик кызматты пайдалануу аны керектөөчүгө коом үчүн жогорку коркунучтагы объектерге жана буюмдарга ээлик кылууга (башкарууга) укук берет.	Жок

Мамлекеттик кызмат, эгер мурда акысыз көрсөтүлгөн болсо, бир эле пайдалануучуга экинчи жолу көрсөтүлүшү мүмкүн (алынган документтер жоголуп, бузулуп калган учурда көчүрмөсүн берүү ж.б.).	Жок
Мамлекеттик кызмат ага карата коюлган стандарттык талаптардын үстүнөн берилет (кызматты алуу тездиги, ыңгайлуулугу, орду ж.б. боюнча).	Жок
Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жарандардын конституциялык укуктарын ишке ашыруу боюнча КРнын Конституциясында бекитилген мамлекеттин милдеттерин козгобойт.	Жок
Мамлекеттик кызмат көрсөтүү КРнын конституциясында бекитилген мамлекеттин милдеттерин козгобойт.	Жок

Бул иштердин жүрүшүндө о.э Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү тутумдашылган реестринин (тизмесинин) түзүмү иштелип чыккан. Ал төмөнкү мазмундагы таблицада турат:

1. Мамлекеттик кызматтын аталышы.
2. Кызматтарды стандартташтырууга жооптуу ыйгарымдуу мам. органдын аталышы.
3. Мам. кызматы көрсөтүүчү мам. органдын аталышы.
4. Мам. кызмат көрсөтүү шарттары (акылуу акысыз).

Мам.органдардын көпчүлүк жумушчу комиссияларынын ишинде коомдук байкоочулук кеңештердин, жарандык коомдук өкүлдөрүнүн катышуусу, о.э. көз карандысыз экспертиза Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин «сунуш» принциби эмес, «суроо-талап» принциби менен, б.а. чыныгы муктаждыктарга карап түзүүгө өбөлгө болду.

Жигердүү иштердин натыйжасында 2012-жылдын мартында КРдин Өкмөтү 386 мамлекеттик кызматтан турган Бирдиктүү тутумдашылган реестрди бекиткен. Азыр бул реестрге 398 мамле-

кеттик кызмат кирет (156 акысыз, 242 акылуу). Бирдиктүү реестрге кирген бардык кызматтар түзүмдүк жактан 9 бир түрдүү топко бириктирилген.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестринин (тизмесинин) түзүмү:

1. Билим берүү жана маданий (122 аталыш).
2. Медициналык (24 аталыш).
3. Социалдык (27 аталыш).
4. Далил кат ж.б. документтерди, көчүрмөлөрүн каттоо, берүү (90 аталыш).
5. Изилдөө, талдоо, баалоо жана экспертиза (40 аталыш).
6. Маалымат берүү (57 аталыш).
7. Басуу, көчүрмөлөө, басып чыгаруу (6 аталыш).
8. Коопсуздукту жана сактоону камсыз кылуу (16 аталыш).
9. Башка кызматтар (8 аталыш).

6-таблицада. Мам. кызматтардын бирдиктүү реестринин (тизмесинин) үзүндүсү мисал келтирилген.

6-таблица. Аткаруу бийлигинин органдары, түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомстволук мекемелери көрсөтчү мам. кызматтардын Бирдиктүү реестринин (тизмесинин) үзүндүсү

№ п/п	Мам. кызматтын аталышы	Кызматты стандартташтырууга жооптуу мам. орган	Кызматты көрсөтө турган мам. органдар менен уюмдар	Мам. кызматты көрсөтүү шарттары (акысыз же акылуу)
1-глава. Билим берүү жана маданий кызматтар				
	Мектепке чейинки билим берүү	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз

	Ден соолугу жагынан чектелген балдарга мектепке чейинки билим берүү	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз
	Жетим балдарга, ата-энесинин кароосу жок калган балдарга мектепке чейинки билим берүү, тарбиялоо жана багуу	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз
	Балдарды мектепке даярдоо курстарын өткөрүү (4 ай)	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз
	Бекитилген квотанын (мамлекеттик тапшырыктын) чегинде мектепке чейинки балдарга кошумча билим берүү	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз
	Мектепке чейинки балдарга бекитилген квотадан тышкары жана же мектепке чейинки билим берүүнүн мам. стандартына үстөк кошумча билим берүү	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	КРнын Билим берүү жана илим мин-лиги	Акысыз

7-таблица. Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестринде мамлекеттик органдар ортосунда бөлүштүрүлүшү, 01.09.2014 карата

Министрликтердин аталышы	Кызматтардын саны	Ведомствонун аталышы	Кызматтардын саны
Билим берүү мин-лиги	93	Мам. регистр	42
Саламаттык сактоо мин-лиги	49	Кыргызпатент	12
Маданият мин-лиги	34	Жогорку. аттест. ком.	7
Тышкы иштер мин-лиги	32	Жаза. аткар. мам.кызм.	4
Айыл чарба мин-лиги	26	Айла-чөй. корг. токой ч. мам. агенттиги	4
Соц. өнүктүрүү мин-лиги	22	Мам. геология	2
Эмгек мин-лиги	13	Мам. байл. агенттиги	2
Укук мин-лиги	12	Мам. дене тарбия	2
Экономика мин-лиги	11	Соцфонд	2
ӨКМ	8	Мам. статком	2
Ички иштер мин-лиги	6	Мам. бажы кызм.	2
Транспорт мин-лиги	6	Милд. мед. камсыз. фонду	1
Коргоо мин-лиги	2	Ул. коопс. мам. кызм.	1
Каржы мин-лиги	1		
Тыянагы:	315		83
Бардыгы	398		

Бирдиктүү реестрге киргизилген мамлекеттик кызматтарды КРнын Экономика министрлигинин веб-сайтынан тапса болот. Ал эми аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары көрсөтчү кызматтар тууралуу маалыматтар алардын веб-сайттарында жайгашкан.

2012-жылы КРнын Экономика министрлиги мам. кызматтарды стандартташтыруу маселелерин изилдөөнү уюштурган. Бул суроолордун үстүндө иштөөдө чет элдик тажрыйба изилделип, мам. кызматтын типтүү стандартынын долбоору иштелип чыккан. Анда ошол мезгилде кабыл алынган мам. кызматтардын Бирдиктүү реестринин өзгөчөлүгү эске алынган. Атап айтканда, стандарт кызматтарды пайдалануучуга ылайыкташылып, кызматты пайдалануу үчүн зарыл маалыматтарды камтышы керек деп сунушталган.

Мам. кызматтын стандартына киргизилчү маалыматтар төмөнкү төрт топко (бөлүккө) бөлүнгөн:

1. Мамлекеттик кызматтын паспорту.
2. Мам. кызматты пайдалануучуларга маалымат берүү.
3. Тейлөө жана мам. кызмат көрсөтүү.
4. Мам. кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу жана арыздануу тартиби.

Бир катар эксперттик талкуулардан кийин, Мам.кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссия карап жактыргандан кийин мындай документ КР өкмөтүнүн «Мамлекеттик кызматтардын типтүү стандарты жөнүндө» токтому менен бекитилген (3-сентябрь, 2012, №603).

Бул токтом менен Мамлекеттик кызматтын типтүү стандарты жана аларды иштеп чыгуу боюнча Нускама бекитилген. Мамлекеттик кызматтын типтүү стандартынын формасы 3-тиркемеде.

Мам. кызматтарды стандартташтыруу боюнча ишти уюштурууда Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин даярдоодо алынган тажрыйба колдонулган.

Мамлекеттик кызматтардын типтүү стандарттарынын долбоорлорун даярдоо боюнча стандартташтырууга жооптуу мам. органдардагы практикалык иштердин алдында ведомстволук жумушчу комиссиянын мүчөлөрү үчүн 2013-жылдын биринчи жарымында бир катар кеңеш берүү-усулдук жана уюштуруу-окутуучулук иш-чаралар өткөн.

Бул кызмат көрсөтүүчү бардык мам. органдарга 2013-жылдын аягында өзүлөрү көрсөткөн мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорлорун даярдоого мүмкүндүк берди.

8-таблицада бекитилген Нускама боюнча түзүлгөн мам. кызматтын стандартынын долбооруна мисал келтирилет.

8-таблица. Мам. кызматтын стандартынын долбооруна мисал

1. Мамлекеттик кызматтын паспорту	
1. Кызматтын аталышы	УОК (универсалдык ондук классификация) боюнча авторефераттарга, диссертацияларга (макалаларга) индекс коюу. Мам. кызматтардын бирдиктүү реестри, 9-глава, п. 6
2. Кызмат көрсөтчү мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы	Маданият, маалымат жана туризм министрлиги (мындан ары - ММТМ). Кыргыз Республикасынын мамлекеттик китепканалары. Мекемелердин тизмеси мам. кызматтын стандарты менен бирге ММТМ маалымат такталардында жана сайтында жайгаштырылган.
3. Мам. кызматты пайдалануучулар	Кыргыз Республикасынын жарандары 18 жаштан тартып, КРда каттоосу бар чет элдик жарандар.
4. Мам. кызматты пайдаланууга укуктук негиздер	КРнын «Китепкана иши жөнүндө» мыйзамы, 7-берене; Китепканалардын Уставы.
5. Көрсөтүлчү кызматтын акыркы натыйжасы	УОК боюнча индекс документке берилет.
6. Мам. кызматты көрсөтүү шарттары	Кызмат керектөөчүгө: бекитилген санитардык ченемдерге жооп берген жайда; бардык жарандардын, анын ичинде ден соолугу боюнча мүмкүнчүлүгү чектелген адамдардын (мындан ары ДМЧА) имаратка, санитардык-гигиеналык жайларга (даараткана, жуунуучу жерлер) тоскоолдуксуз кирүү мүмкүнчүлүгү (имараттарга, жайларга кирүүгө атайын жабдуулар – пандустар, кармагычтар) бар шартта; алдын ала макүлдашуу боюнча; уюмдардын күтүүчү жайлары, дааратканалары

	(аймактарда мүмкүн болушунча сууга жана канализацияга туташылган – короодогу), жылуулугу, суусу, телефону бар; жарандардын жеңилдик алуучу категориялары (Улуу Ата мекендик согуштун катышуучулары, согуш майыптары, тылдын эмгекчилери, ДМЧА, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленген шарттарда көрсөтүлөт. Келүүчүлөрдүн ыңгайы үчүн кызмат көрсөтүлчү жерлерде кызматты пайдаланууга зарыл документтер менен арыздардын үлгүлөрү болушу керек.
7. Мам. кызмат көрсөтүү мөөнөтү	Кызмат көрсөтүүнүн жалпы мөөнөтү 30 мүнөттөн көп эмес. Документти кабыл алганга кетчү убакыт 10 мүнөттөн ашпайт. Кызматтын натыйжасын алууга кетчү убакыт 10 мүнөттөн ашпайт.
2. Мамлекеттик кызматты пайдалануучуларга маалымат берүү	
8. Көрсөтүлчү кызматтар жөнүндө пайдалануучуларга маалымат берүү (зарыл маалыматтардын тизмеси), анын ичинде өз компетенциясындагы мам. кызматтарды стандартташтырууга жооптуу мам. орган	Мам. кызмат жөнүндө маалыматты алууга боло турган жерлер: ММТМ: 720040, Бишкек ш., Пушкин көч., 78, Иш тартиби: 9-00 - 18-00, дем алыш күндөрү – ишемби, жекшемби. Түшкү тыныгуу: 12.30 – 13.30. ММТМ жана КРнын Улуттук китепканасынын расмий сайттарында: www.minculture.gov.kg , www.nlkr.gov.kg . ММТМнын коомдук кабылдамасында. ММТМга, китепканаларга жеке кайрылуу аркылуу. Жазуу түрүндө кайрылууда: почта же электрондук байланыш аркылуу (nlkr@list.ru). Китепканалардын иш тартиби, даректери, байланыш маалыматтары, банк реквизиттери. ЖММТМ менен КРнын Улуттук китепканасынын расмий сайтында, о.э. республикалык жана областтык китепканалардын дубал такталарында жайгаштырылат. Маалымат мамлекеттик жана расмий тилде берилет.

<p>9. Кызмат жөнүндө маалыматты жайылтуу жолдору (мүмкүн болчу бардык жолдорду мүнөздөп жатао)</p>	<p>Көрсөтүлүп жаткан кызмат жөнүндө маалымат төмөнкүлөр аркылуу жайылтылышы мүмкүн: КРнын ММТМ жана Улуттук китепканасынын расмий сайттары: www.minculture.gov.kg, www.nlkr.gov.kg ММТМда жана республикалык, областтык китепканаларда бар дубал такталары, буклеттер жана китепчелер Телефондор (дубал такталарында, ММТМ жана Улуттук китепканасынын расмий сайттарында: www.minculture.gov.kg, www.nlkr.gov.kg жайгашат) Маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде жайылтылат.</p>
<p>3. Тейлөө жана мам. кызмат көрсөтүү</p>	
<p>Тейлөө жана мам. кызмат көрсөтүү 10. Келүүчүлөр менен баарлашуу</p>	<p>ММТМ менен бардык маданий мекемелердин кабинеттеринде кызматкердин аты-жөнү, жоопкерчилик чөйрөсү көрсөтүлгөн такталар бар. ММТМ менен маданият мекемелеринин кызматкерлери келүүчүлөргө этиканын негизги принциптерин сактоо менен мамиле кылышат: сылык, жумшак, сыпайы, жылуу мамиле кылуу, чыдамдуу, принципалдуу болуу, маселенин маңызын терең иликтеп-түшүнүүгө аракет кылуу, маектешти уга билүү жана анын көз карашын кабыл алуу, о.э. кабыл алынып жаткан чечимдерди салмактап негиздей билүү; бардык кызматкерлер кызмат нускамаларын (иш милдеттемелерин) жана кесиптик-этикалык ченемдерди аткарып, мыйзамдардын бузулушуна жол бербей, жарандарга карата этиканы, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү кызыкчылыктар карама-каршы келбегендей камсыз кылышат. Өзгөчө муктаждыктарга ээ адамдар (кулагы, көзү, буту-колу жагынан майыптар, кош бойлуу аялдар) үчүн баарлашуу жана кызмат көрсөтүү алар үчүн түшүнүктүү жана жеткиликтүү түрдө жүргүзүлөт.</p>

<p>11. Конфиденциалдуулукту камсыз кылуу жолдору</p>	<p>Пайдалануучу жөнүндө маалымат КР мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана берилиши мүмкүн.</p>
<p>12. Мам. кызматты пайдалануучулардан талап кылынчу документтердин жана/же иш-аракеттердин тизмеси</p>	<p>Кызматтын бул түрүн пайдалануу үчүн КР жарандары жана чет элдик жарандар паспортторун көрсөтүүлөрү керек. Чет элдик жарандар о.э. каттоо баракчасы көрсөтүүлөрү талап кылынат. Мамлекеттин кызматын пайдаланууда керектөөчүлөр УОК индексин берүү үчүн документти (диссертация, макала, автореферат) тапшырышы керек.</p>
<p>13. Акылуу мам. кызматтар</p>	<p>Кызмат акы төлөө менен көрсөтүлөт. Кызматтын баасын ММТМ жетекчилиги КР Өкмөтүнүн алдындагы Монополияга каршы саясаты боюнча ыйгарымдуу орган менен макулдашуу аркылуу бекитилет. Кызматтын бааларынын прејскуранты мам. кызмат стандарты менен кошо КРнын ММТМ менен Улуттук китепканасынын сайттарында, о.э. кызмат көрсөтүлчү жерлерде маалымат такталарында жайгаштырылат.</p>
<p>14. Мам. кызматтын сапатынын параметрлери</p>	<p>Мам. кызмат көрсөтүүнүн сапаты төмөнкү критерийлер боюнча аныкталат: пайдалануучу үчүн актуалдуулугу; көрсөтүлүп жаткан кызматтын стандартында берилген шарттарга жана мөөнөттөргө ылайык аныктыгы жана өз убагында болушу; кызматты пайдалануучулардын жынысына, расасына, тилине, майыптыгына, улутуна, динине, жаш-курагына, саясий ж.б. көз караштарына, билимине, келип чыгышына, мүлктүк ж.б. абалына, о.э. башка жагдайларга жараша кемсинтүүгө жол бербөө; жеткиликтүү, жарандардан кызматты пайдаланууга стандартта көрсөтүлгөн гана документтерди талап кылуу;</p>

	<p>кызмат көрсөтүү шарттарынын ылайык келүүсү: мүмкүнчүлүгү чектелгендердин имаратка, жайлардын ичине кире алышы, коммуналдык-тиричилик ыңгайларынын болушу, жарандарды кабыл алууга ыңгайлуу график, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган же электрондук түрдө);</p> <p>мам.кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сыпайылыгы жана сылыктыгы, зарыл документтерди толтуруудагы жардамы жана кызмат көрсөтүү процедурасынын бүтүндөй жүрүшүндө кеңеш берүү.</p> <p>КРнын ММТМ жана мамлекеттик китепканаларында арыз жана сунуш китептери бар.</p>
15. Кызматты электрондук түрдө көрсөтүү	Кызмат жарым-жартылай электрондук түрдө көрсөтүлүшү мүмкүн (электрондук почта аркылуу кат алышуу).
4. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу жана ал үчүн даттануу	
16. Мам. кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу	Эгер сурап кайрылуучу бул стандарттын 3 жана 12-пункттарында көрсөтүлгөн параметрлерге туура келбесе, ага кызмат көрсөтүүдөн баш тартылышы мүмкүн.
17. Арыз берүү тартиби	Кызмат талаптагыдай көрсөтүлбөсө, сурап кайрылуучу оозеки же жазуу түрүндөгү арызы менен мамлекеттик китепкананын жетекчилигине кайрыла алат. Жазуу түрүндөгү арыз эркин түрдө берилип, кызматты пайдалануучунун аты-жөнү, жашаган дареги, телефонунун номери, о.э. арызынын себеби, колу, күнү камтылат. Ыйгарымдуу кызматкер арызды 1 иш күнү ичинде каттап, жетекчиликтин кароосуна жиберет. Арыздар менен нааразылыктар китепкананын жетекчилиги тарабынан бекитилген тартипте каралат. Жазуу түрүндөгү арызды кароо жана жооп алуу мөөнөтү ал катталгандан кийин 14 күндөн ашпоосу керек. Кызмат көрсөтүү боюнча талаштуу суроолор пайда болсо, кызматты пайдалануучу ММТМ жетекчилигине

	бекитилген тартипте кайрылууга укуктуу. Арызы боюнча кабыл алынган чечимге канааттанбаса, пайдалануучу ал чечимдин үстүнөн арыз менен сотко кайрыла алат.
--	---

Кыргыз Республикасынын Экономика министрлиги мам. органдарда иштелип чыккан мам. кызматтардын бардык стандарттарын экспертизадан өткөрүүнү уюштурган.

Эксперттик иш мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорлорун даярдоонун ар түрдү баскычтарында уюштургандыгын белгилөө керек. Башында бул ведомстволук жумушчу комиссия мүчөлөрүнө кеңеш берүү түрүндө болгон. Андан тышкары, мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорлору мам. органдар алдындагы коомдук байкоочулук кеңештердин экспертизасына өткөн. Акыры, мамлекеттик кызматтардын стандарттарынын бардык долбоорлору кеңеш берүү боюнча ыйгарымдуу орган болуп эсептелген КРнын Экономика министрлигинде экспертизадан өткөн.

Эксперттик оң бүтүмдөрдүн негизинде 2014-жылдын башынан тартып Кыргыз Республикасынын Экономика министрлиги мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорлорун Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна киргизе баштаган. Аталган комиссиянын курамында мам. кызматтардын стандарттарынын долбоорун кароо жыйынтыктоочу экспертиза болуп эсептелет. Ведомстволор аралык комиссиянын оң чечими мам. кызмат стандарттарынын долбоорлорун андан ары жылдырып, КР өкмөтүнүн кароосуна жана бекитүүсүнө коюуга негиз болот.

2014-жылдын октябрынын башына чейин Ведомстволук комиссия мам. кызмат көрсөтүү стандарттарынын 150дөн ашык долбоорун карап жактырган. Кыргыз Республикасынын өкмөтү 2014-жылдын 3-июнундагы токтому менен Экономика министрлиги, Билим берүү жана илим министрлиги, Эмгек, жаштар жана миграция министрлиги, Социалдык өнүктүрүү министрлиги жана Медициналык милдеттүү камсыздандыруу фонду көрсөтчү биринчи 11 мам. кызматтын стандартын бекитти.

КР өкмөтүнүн токтому, 3-июнь, 2014, №303

1. Аткаруу бийлик органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү, түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомство алдындагы мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын тиркелген стандарттары бекитилсин.
2. Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары:
 - бул токтомдун 1-пункту менен бекитилген мамлекеттик кызматтардын стандарттарын жетекчиликке алып жана сакташсын;
 - мамлекеттик кызматтардын стандарттарын веб-сайттарда жана маалымат такталарында жайгаштырышсын.
3. Мамлекеттик кызматтардын стандарттарынын сакталышына көзөмөл КР Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери тарабынан көрсөтүлчү Мамлекеттик кызматтардын тутумдашылган бирдиктүү реестрин (тизмесин) бекитүү жөнүндө» токтомуна (10-февраль, 2012, №85) ылайык ведомстволук мам. кызматтарды стандартташтыруу жоопкерчилиги артылган ыйгарымдуу мамлекеттик органдар тарабынан жүргүзүлөт деп белгиленсин.
4. Бул токтом расмий басылып чыкан күндөн тартып күчүнө кирет.

Ошентип, мам. кызматтардын иштелип чыгып бекитилиши менен Кыргызстандын тарыхында биринчи жолу кызматтардын сапатын камсыз кылуу иш жүзүнө ашырыла баштады. Анан калса, мамлекеттик кызматты пайдалануучулардын мам. кызмат көрсөтүү боюнча мам. органдардын иш-аракеттерине же эч чара көрбөгөндүгүнө алгач сотко чейинки, андан соң сот тартибинде арыздануу мүмкүнчүлүгү пайда болду.

Мам. кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу учурунда жана эксперттик-аналитикалык иш процессинде мам. кызматтарды көрсөтүү системасын оптималдаштыруунун ар түрдүү аспектери боюнча көйгөйлүү маселелер аныкталган. Мындай бардык суроолор эксперттер тарабынан белгиленип, талкууланып жана

«кемчиликтүү ведомостко» топтолгон. 9-таблицада анын үлгүсү берилген.

Бул иш мам. кызматтарды көрсөтүү системасынын институциялык-укуктук негизин андан ары жакшыртууга кеңештерди иштеп чыгуунун негизин түздү.

Аны менен кошо бардык эле мам. органдар стандарттардын долбоорлорун бирге талкууга жарандык коомдун уюмдарын катыштыруунун маанисин толук түшүнө бербей тургандыгы аныкталды. Бул мам. органдар алдындагы Коомдук байкоочулар кеңешинин мүчөлөрүнүн катышуусуна да тиешелүү; алар үчүн мам. кызматтардын стандарттарын иштеп чыгууда жаңы мүмкүнчүлүктөр ачылган. Бирок, практика көрсөткөндөй, алар талаптагыдай активдүүлүк кылышпайт. Мындан мам. кызмат стандарттарынын долбоорлорун иштеп чыгуу, андан ары көрсөтүлчү мам. кызматтардын кол жетерлигине жана сапатына мониторинг жүргүзүү процессине аларды тартуунун кошумча чаралары зарыл деген тыянак чыгарууга болот.

9-таблица. Кемчиликтүү ведомосттун үлгүсү

Мам. кызматтын аталышы	Мам. кызматты стандартташтырууга жооптуу ыйгарымдуу орган	Бул кызматты көрсөтүүчү мам. органдар, уюмдар	Мам. кызмат көрсөтүү шарты (акылуу же акысыз)	Кеңештер / сунушталуучу редакциясы
2. Медициналык кызматтар				
Оорулууну ооруканага жеткирүү, шашылыш көрсөткүчтөрү боюнча бир ооруканадан экинчиге алып баруу	КРнын Саламаттык сактоо министрлиги	КРнын Саламаттык сактоо министрлиги	Акысыз	<u>Алып салынсын.</u> Кызмат оорулуунун абалы ооруканага шашылыш жеткирүүнү; бир ооруканадан экинчиге которууну талап кылганына жараша саламаттык сактоо кызматкеринин өзүнүн чакырыгы менен көрсөтүлөт, кызматтык пайдаланууга карата пайдалануучунун арызы берилбейт.
3. Социалдык кызматтар				
УАМС жана эмгектин ардагерлери үчүн 9-майга карата ар жылкы бир жолу	КРнын Социалдык өнүктүрүү министрлиги	КРнын Социалдык өнүктүрүү министрлиги	Акысыз	<u>Алып салынсын.</u> СӨМ өкүлдөрү менен жолугушуу учурунда 9-майга карата ар жылкы бир жолу төлөнүүчү көмөк акча райондук жана шаардык социалдык өнүктүрүү башкармалыктарынын

төлөнүүчү көмөк акча берүү				маалымат топтомдорунда бар УАМС жана эмгектин ардагерлери үчүн бериле тургандыгы аныкталган. Ошентип бул акчаны төлөө кызмат болуп эсептелбейт, себеби аны алууга арыз берилбей, бул мам. органдын иш милдети болуп эсептелет.
4. Далил каттарды, күбөлөрдү ж.б. документтерди, о.э. алардын көчүрмөлөрү менен дубликаттарын каттоо, берүү кызматтары				
Кайрылмандын күбөлүгүн берүү	КРнын Унаа жана байланыш министрлиги	КРнын Унаа жана байланыш министрлиги	Акысыз	Аталышы «Кайрылмандын статусу берилсин» деп өзгөртүлсүн. Себеби кызматтын аталышы орунсуз, анткени күбөлүк берүү КРнын «Тарыхый мекенине кайрылып келип жаткан кыргыздардын малекеттик кепилдиктери жөнүндө» мыйзамына ылайык кайрылмандын статусун берүүнүн акыркы жыйынтыктоочу натыйжасы болуп

Мурас маселелери - мураскордун өтүнүчү менен кайсы бир өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду мураска киргизүү	КРнын Тышкы иштер министрлиги	КРнын Тышкы иштер министрлиги	Акысыз	Аталышы «Мураскордун өтүнүчү менен кайсы бир өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду мураска киргизүү» деп өзгөртүлсүн, себеби учурдагы аталышы орунсуз болуп эсептелет.
Жеке жана юридикалык тараптардын нотариалдык иш аткарууга нотариусту чакыруусу	КРнын Укук министрлиги	КРнын Укук министрлиги	Акы төлөө менен	Аталышы өзгөртүлсүн. Сунушталган редакциясы: «Жеке жана юридикалык тараптардын чакыруусу менен нотариустун нотариалдык иш аткарууга баруусу».
Никени каттоо	КРнын Мамлекеттик каттоо кызматы	КРнын Мамлекеттик каттоо кызматы	Акы төлөө менен	«Мамлекеттик кызмат көрсөтүү шарты (акылуу же акысыз)» деген графага өзгөртүү. «Акылуу» дегендин ордуна «акысыз» деп КР Өкмөтүнүн токтому менен 10-июнь, 2013, №330) мамлекеттик пошлиналар алып салынган.

Жарандык абалын каттоо боюнча документти талап кылган жарандардын почта аркылуу келген арыздарын кароо	КРнын Мамлекеттик каттоо кызматы	КРнын Мамлекеттик каттоо кызматы	Акысыз	Алып салынсын. Экспертиза жана МКК ЗАГСтын өкүлдөрү менен кеңешүү учурунда жарандык абалын каттоо боюнча документти талап кылган жарандардын почта аркылуу келген арыздарын кароо аталган мам. органдын иш милдети деп аныкталган
--	----------------------------------	----------------------------------	--------	---

5. Изилдөө, талдоо, баалоо, жана экспертиза кызматтары

Айыл чарба өсүмдүктөрүнүн жаңы сортторун айлана-чөйрөнү коргоо критерийлерине туура келүүсү жагынан баалоо үчүн талаа экспертизасын жүргүзүү	КРнын Айыл чарба жана мелиорациялоо министрлиги	КРнын Айыл чарба жана мелиорациялоо министрлиги		Алып салынсын. Бул кызмат эмес, ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү. Керектөөчүлөр Кыргызпатентке кайрылып, акыны ошол жакка төлөшөт. Кызмат экспертиза өткөрүү үчүн керектөөчүнү Борборго жиберет, андан кийин экспертизага акча төлөнөт. Керектөөчүгө экспертизанын натыйжасы эмес, жаңы чыгарылган сортто патент керек.
--	---	---	--	---

Мамлекеттик кызматтарды стандартташтыруу иштери менен катар 2013-2014-жылдарда Кыргыз Республикасынын Экономика министрлиги мам. органдарды көрсөтүү боюнча ички процедураларды оптималдаштырууга байланышкан маселердин үстүндө иштер уюшулган.

Бир нече жолку кеңешүүлөр менен эксперттик талкуулардын натыйжасында эки документтин долбоорлору даярдалган:

- Мамлекеттик кызматтын типтүү административдик регламенти;
- Мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүү тартиби тууралуу Жобо.

Бул долбоорлор Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссия тарабынан каралып, жактырылгандан кийин КР Өкмөтүнүн буйрутмасы менен бекитилген, 22-июль, 2014, №287-р.

Ошол убакыттан баштап мам. кызматтарды көрсөтүү системасынын экинчи бөлүгү, мам. кызматтарды көрсөтүүнүн ички процедураларын оптималдаштыруу – мам. кызматтардын административдик регламенттери иштелип чыга баштаган.

Бул иштер да эксперттик жана кеңеш берүү-усулдук колдоо менен коштолот. КРнын Экономика министрлиги ведомстволук жумушчу комиссия мүчөлөрү үчүн бир катар окутуу иш-чараларын уюштурду. Учурда аткаруу бийлигинин мам. органдарында мам. кызматтардын административдик регламенттеринин долбоорлору иштелип чыгууда.

Муниципалдык кызматтарды артыкташтыруу боюнча жагдай. Муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча практикалык иштер 2013-жылы башталган.

Муниципалдык кызматтын

Муниципалдык кызмат – муниципалдык мекемелер өз компетенцияларынын чегинде жеке жана юридикалык тараптардан өз укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же жарандык-укук мамилелеринин натыйжасынан келип чыкчу өз милдеттерин аткарууга багытталган сурап кайрылууларын аткаруу боюнча иш-аракеттеринин натыйжасы.

Булагы: КРдин «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы, 3-берене.

Муниципалдык кызматтарды артыкташуунун укуктук негизин 3.2.-бөлүктө келтирилген ченем-укуктук акттардын сырткары КРнын «Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө» жана «Жергиликтүү өз алдынча башкаруунун каржы-экономикалык негиздери жөнүндө» мыйзамдары түздү. Андан тышкары, КР Өкмөтүнүн токтому (18-декабрь, 2013, №678) менен бекитилген КРнын 2013-2014-жылдарга карата Өз алдынча башкарууну өнүктүрүү программасында муниципалдык кызматтардын сапатын жана кол жетерлигин жакшыртуу милдети коюлган.

1.3-милдет. Муниципалдык кызматтардын сапатын жана кол жетерлигин жакшыртуу

ЖӨАБнын иш-милдети жагынан оптималдаштыруу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөткөндүк үчүн жоопкерчиликти четкпе, алардын сапаты жана жеткиликтүүлүгү жагынан стандартташтырууга мүмкүндүк берет. Муниципалдык кызмат көрсөтүүнү оптималдаштыруу конституция жана мыйзамдар кепилдеген кызматтар үчүн жарандардан негизсиз акы алынышын жоёт.

Иш жүзүндө кызматтарды «бирдиктүү терезе» принцибине жана электрондук түргө которуу.

Муниципалдык кызматтарды жеке менчик сектор көрсөтүүсү үчүн тең укуктуу шарттарды түзүү, социалдык тапшырыкты киргизүү. Жарандардын көрсөтүлгөн кызматтарга канааттануусуна мониторинг жана баалоо системасын иштеп чыгуу.

Булагы: КРдин 2013-2014-жылдарга карата Өз алдынча башкарууну өнүктүрүү программасы, 1-багыт. ЖӨАБ органдарынын жарандардын сууроо-талаптарына багытталган жоопкерчилигин жогорулатуу жана оптималдаштыруу.

Муниципалдык кызмат көрсөтүү ЖӨАБ органдарынын ишиндеги төмөнкү өзгөчөлүктөр менен байланышкан:

- жергиликтүү маанидеги маселелерди ажыратып чектөө жана мамлекет тапшырган ыйгарымдардын болушу;
- мамлекеттик гранттар да (категориялык, теңдештирүүчү жана стимул берүүчү) киргизилген жергиликтүү бюджетти түзүү;

- муниципалдык менчик объекттеринин болушу;
- муниципалдык кызмат институтунун болушу ж.б.

Мындан тышкары, КРдин «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамына ылайык муниципалдык кызмат чөйрөсүндөгү өзгөртүү болуп муниципалдык кызматтардын жергиликтүү реестрлерин эки түргө бөлүү эсептелет:

1. Муниципалдык кызматтардын негизги реестри, Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилип, бардык муниципалитеттер үчүн бирдиктүү болуп эсептелет;
2. Муниципалдык кызматтардын кошумча тизмеси, аларды ЖӨАБ органдары өз алдынча аныктап алат.

Муниципалдык кызматтардын негизги реестри – КРнын бардык аймактарында жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан керектөөчүлөргө акысыз жана акы төлөө менен, КРнын мыйзамдарында белгиленген ыйгарымдарга ылайык көрсөтүлүүчү кызматтардын бекитилген минималдуу тизмеси.

Булагы: КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы, 3-берене.

2013-жылы Муниципалдык кызматтардын негизги реестрин түзүү боюнча иштер жүргүзүлгөн. Мында мамлекеттик кызматтар үчүн иштелип чыккан методологияны, б.а. «муниципалдык кызмат» категориясын киргизүү критерийлерин, кызматтын акысыз/акылуу болушун аныктоо ж.б. жолдорун колдонуу мүмкүн болгон (IV бөлүмдө сүрөттөлгөн).

Ушунун негизинде КР Өкмөтү «Муниципалдык кызматтардын реестрлерин түзүү тартиби жөнүндө жобону» бекитти²⁹.

²⁹ «Муниципалдык кызмат көрсөтүү тутумун артыкташтыруу чаралары жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому (3-июнь, 2014, №302).

Ошол эле мезгилде муниципалдык кызматтарга тиешелүү мурдатан кабыл алынган токтомдорго өзгөртүүлөр менен толуктоолорду киргизди³⁰.

Муниципалдык кызматтардын негизги реестрин түзүү боюнча ыйгарымдуу орган болуп КР Өкмөтүнүн алдындагы Жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери жана улуттар аралык мамилелер боюнча мамлекеттик агенттик белгиленген. Ал Муниципалдык кызматтардын негизги реестринин долбоорун даярдоо иштерин уюштурган. Бул долбоорду иштеп чыгуу боюнча комиссиянын курамына Мамлекеттик агенттиктин адистеринен сырткары, жергиликтүү өз алдынча башкаруунун өкүлчүлүк жана аткаруу органдарынын өкүлдөрү, жарандык коомдун, ишкердик коомчулуктарынын өкүлдөрү, көз карандысыз эксперттер да кирген.

Учурда Муниципалдык кызматтардын негизги реестринин долбоору иштелип чыгып, Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна коюлган. Ал КР Өкмөтү тарабынан бекитилгенден кийин Жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери жана улуттар аралык мамилелер боюнча мамлекеттик агенттик аталган реестрге кирген муниципалдык кызматтардын стандарттарынын долбоорлорун иштеп чыгууга киришет.

Муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу төмөнкү өзгөрүүлөрдүн болушуна өбөлгө түзөт:

- муниципалдык кызматтарды тутумдаштыруу жана иретке келтирүү;
- муниципалдык кызматтардын сапатын жана кол жеткиликтүүлүгүн жогорулатуу;
- пайдалануучулардын кызматтарга болгон канааттануусун жогорулатуу;
- жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын ишиндеги ачык-айкындык деңгээлин жогорулатуу;

³⁰ «Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн айрым чечимдерине толуктоолорду жана өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө» КР Өкмөтүнүн ... (что? – пер.) (4-июнь, 2014, №311).

– жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына жарандардын ишенимин жогорулатуу.

Муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын жакшыртууга Кыргызстандын бир катар бейөкмөт уюмдары да белгилүү бир өбөлгө түзөт. Алсак, донордук уюмдардын колдоосу астында пилоттук аймактардын алкагында алар калкка мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдө ак ниет башкаруунун жаңы жол-жоболору менен куралдарын алдыга жылдырууга багытталган долбоорлорду ишке ашырышкан³¹. Атап айтканда, бул иштердин натыйжаларынын бири Кызмат көрсөтүү боюнча муниципалдык борборлордун үлгүсүн иштеп чыгуу болду³².

³¹ Долбоорлор: БУУӨП менен ЕКнын «Социалдык акыйкаттыкка жетишүү үчүн ак ниет башкарууну алдыга жылдыруу; «Башкаруунун ак ниеттүүлүгүн жогорулатуу» ж.б.

³² «Өз алдынча башкаруу органдарынын алдында Жарандарга кызмат көрсөтүү борборлорун түзүү боюнча колдонмо». БУУӨП жана ЕК. – Бишкек, 2014.

Ү. КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ СИСТЕМАСЫН ӨНҮКТҮРҮҮ

5.1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү натыйжалары, көйгөйлөрү жана келечеги

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу процессинде 2011–2014-жылдары Кыргыз Республикасында мам. кызмат көрсөтүү системасын жаңылаштыруу багытында «тейлөөчү мамлекет» концепциясына жооп бере турган белгилүү бир жылыштар болду. Башталган реформалар социалдык багытка ээ, алардын милдети – мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапаты менен кол жетерлигин жогорулатуу, калктын ар түрдүү жарандарынын кызматтарды кайсы жерде болбосун пайдалануу укуктарын теңдештирүү.

Каралып жаткан мезгилдеги иштердин негизги натыйжасы мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү боюнча жаңы уюштуруучулук жана укуктук негиздеги институциялык өзгөрүүлөр болду.

Алсак, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүүнүн туруктуу иштешүү уюштуруучулук жол-жобосу/механизми түзүлгөн. Ал саясий, административдик, кеңеш берүү-кеңешүүчүлүк, эксперттик, жумушчу органдар менен уюмдардын системасы болуп эсептелет. Бул механизмдин таасирдүү иши мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштырууда белгиленген натыйжаларга жетишүүгө жана муниципалдык кызмат тармагында ушундай иштерди баштоого мүмкүндүк берди.

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн деңгээлинде бул механизмдин башкы субъекти Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу боюнча, 2012-жылы түзүлгөн Ведомстволор аралык комиссия болду. Комиссия өз регламентинде белгиленген суроолорду карайт жана өзүнө мам. органдардын, жарандык коомдун, эксперттердин өкүлдөрүн камтыйт. Анын жу-

мушчу органы (катчылыгы) болуп КРнын Экономика министрлиги эсептелет. Аткаруу бийлигинин мам. органдарынын деңгээлинде бул механизмге ведомстволук жумушчу топтор кирет. Анын курамында о.э. эксперттик коомчулуктун, жарандык коомдун өкүлдөрү, КБК мүчөлөрү бар.

Андан тышкары, түзүлгөн механизмдин ажырагыс бөлүгүн төмөнкүлөр түзөт:

- 1) Мам. кызматтардын бирдиктүү реестрин, Муниципалдык кызматтардын негизги жана кошумча реестрлерин жүргүзүү укугуна ээ ыйгарымдуу;
- 2) мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды стандартташтырууга жооптуу мекемелер.

Бардык бул субъекттердин ишинин жүрүшүндө көрсөтүлүп жаткан кызматтарды оптималдаштыруу тажрыйбасы алынып, иш жана өз ара аракеттешүү, документтерди даярдоо жана алдыга жылдыруу ж.б. регламенттери иштелип чыккан.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү механизми 5-сүрөттө схемалык түрдө берилген.

5-сүрөт. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү механизминин схемасы.



Андан кийин мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын реформалоонун мыйзамдык негизи түзүлгөн. Эгер биринчи баскычта мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү оптималдаштыруу маселелерин КР Өкмөтүнүн токтомдору жөнгө салса, 2014-жылдын июлунан тартып бул тармактагы мамилелерди КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы аныктайт.

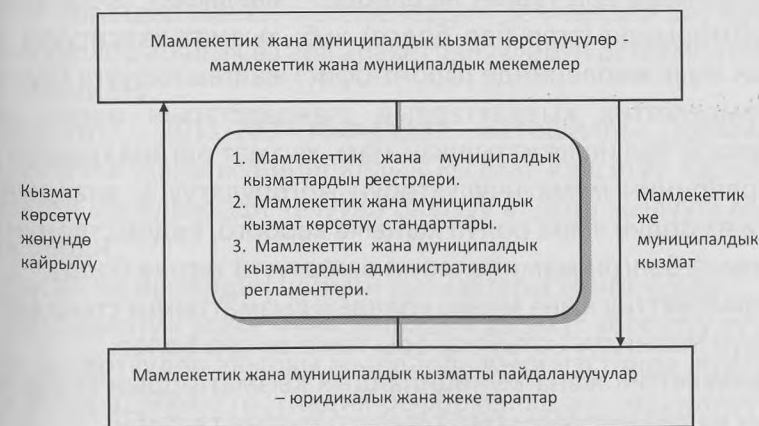
Анда «малекеттик кызмат», «муниципалдык кызмат» түшүнүктөрү берилип, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү принциптери аныкталган, мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасынын кенен сандагы башкы маселелери регламенттелген.

Акырында, юридикалык жана жеке тараптарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн жаңы институциялык механизминин негизги элементтери түзүлгөн.

Бул институциялык механизмдер азырынча төмөнкүлөрдү камтыйт:

- 1) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлери.
- 2) Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттары.
- 3) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын административдик регламенттери.

6-сүрөт. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын институциялык механизминин схемасы



1) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестринин системасы жаңы институциялык системасынын баштапкы негизин түзөт. Бүгүн ал Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри болуп эсептелет. Ал аткаруу бийлигинин органдары көрсөтчү мамлекеттик акылуу кызматтардын 2006-жылдан бери күчкө ээ болуп келген Реестринин ордуна түзүлгөн.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри 2012-жылдын 1-июлунда күчүнө кирген, ошол мезгилден тартып мамлекеттик органдарга Реестрге кирбеген кызматтарды көрсөтүүгө тыюу салынат. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерин түзүү тартиби жөнүндө жоболор өзгөртүүлөр менен толуктоолорду киргизүү тартибин аныктаган. Бул чаралар менен жетиштүү негизсиз жана пайдалануучулар үчүн пайдасы жок мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды жаратууга чек коюлган.

2) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттары КР Өкмөтүнүн ар бир кызматка коюлуучу тутумдашылган жана милдеттүү түрдөгү талаптарды аныктоочу акттарын көрсөтөт. Андан тышкары, жана эң маанилүүсү, бул кызмат көрсөтүүчүлөр менен пайдалануучулардын түздөн-түз өз ара аракеттешүү процедураларын регламенттөөчү документтер болуп эсептелет. Ошондуктан кызмат стандарттары бардык керектөөчүлөр тең колдоно алгыдай болушу керек. Пайдалануучулардын стандарттар менен таанышуусун кызмат көрсөтүүчүлөр камсыз кылышы керек. Мисалы, стандарттарды кызмат көрсөтүүчүлөр менен пайдалануучулар түз байланыша ала турган жерлерде – маалымат такталарында, веб-сайттарында (эгер бар болсо) ж.б. кызмат көрсөтүүчү уюмдардын ачык жерлеринде (фронт-офис) жайгаштырууга болот.

Мамлекеттик кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу практикасы бул ишке катышкан мам. кызмат органдарынын кызматкерлеринин мүмкүнчүлүктөрүн жогорулатууга, алардын бул иштеги өз ордун жана ролун жаңыча кароого, ведомствонун кызматтарына болгон мамилелерин өзгөртүүгө түрткү болду.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды стандартташтыруунун маанилүү натыйжалары төмөнкүлөр болот:

- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуунун бир түрлөштүрүлгөн тартиби;

- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды пайдалануучулардын кайсы жерде экендигине карабай бир түрдүү көрсөтүү;

- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн көзөмөлдөөгө боло турган сапаттык параметрлерин киргизүү.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттарын киргизүү алардын сапаты менен кол жетерлигин камсыз кылуу зарылчылыгына укуктук негиз гана түзбөстөн, пайдалануучуларга кызмат көрсөтүүчүлөрдүн жасаган аракеттерине же эч аракет жасабагандыгына сотко чейинки же соттук тартипте арызданууга мүмкүнчүлүк берет. Бул мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчүлөрдүн жоопкерчиликтүү жүрүм-турум принциптерин бекитүүгө өбөлгө болот.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын административдик регламенттери документ катары кызмат көрсөтүүчү уюмдардын ички процесстерине түз тиешелүү (бэк-офис). Аларды иштеп чыгуу процесстери кызмат көрсөтүүчүлөргө өз иштерин тартипке келтирүүгө, ашыкча процедураларды алып салууга, кызматкерлердин жеке жоопкерчилигин жогорулатууга мүмкүндүк берет. О.э. алар кызмат көрсөтүү мөөнөттөрүн кыскартууга, мам. кызматтарды көрсөтүүнү уюштурууга бөлүнчү бюджеттик каражаттарды пайдалуунун сапатын жана оң натыйжалуулугун жогорулатууга шарт түзөт.

Административдик регламенттер мамлекеттик жана муниципалдык органдар менен мекемелердин деңгээлдер аралык жана ведомстволор аралык өз ара аракеттешүүлөрүн регламенттей турганы маанилүү.

Ошентип, 2011-2014-жылдарда жетишилген натыйжалар мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында топтолгон маселелерди чечүүдө олуттуу алдыга жылууга мүмкүнчүлүк берди.

Жасалган иштердин негизги тыянактары төмөнкүлөр:

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тутумдагы өзгөртүүлөр акыркы жылдарда Кыргызстанда жүргүзүлүп жаткан административдик реформалардын маанилүү багы-

ты болуп калды. Башка өлкөлөрдөй эле, алар адамга багытталган жана мамлекеттик жана муниципалдык органдардын «тейлөөчүлүк» иш милдетин өздөштүрүүсүн болжойт.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында 2011-2014-жылдарда жүргүзүлгөн түп-тамырынан берки өзгөртүүлөр ченем-укуктук жактан бекитилип, жана коомдук жаңы институттун – мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү институтунун негизин түптөдү.
3. «Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат» түшүнүктөрү мыйзам тарабынан аныкталды, алардын акылуу жана акысыздык шарттары аныкталды. Мунун баары кызмат көрсөтүүчүлөрдүн коммерциялык, акча өндүрүүгө карата умтулууларын чектеп, кызматты пайдалануучуларга келтирилген акчалай жүктү азайтат.
4. Мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу органдарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды камсыз кылуу боюнча иштери алардын башка иш милдеттеринен ажыратылган. Бул кызмат көрсөтүүнүн өз ара байланышкан эки аспекти – мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча ички процесстерди (бэк-офис) жана сырткы – кызмат көрсөтүүдөгү түздөн-түз өз ара мамилелерди (фронт-офис) – регламенттөөгө мүмкүндүк берди.
5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга киргизилип жаткан стандарттар жарандардын турган жерине, жынысына, улутуна, социалдык абалына ж.б. карабай укуктарын теңдештирүүгө мүмкүндүк берет. Ошол эле учурда алар кызматтардын белгиленген ченемдери менен параметрлеринин сакталышына мониторинг жүргүзүүгө, кызматтардын сапатына жана кол жетерлигине объективдүү баа берүүгө мүмкүндүк берет. Мунун баары акыр-аягында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчүлөрдүн жана алардын кызматкерлеринин өз милдеттерин ак ниет аткаруусуна өбөлгө болот.
6. О.э. мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын өнүктүрүүдө илимий жана эксперттик коомчулуктун, жарандык коом уюмдарынын катышуусу үчүн институциялык-укук-

тук негиздер түзүлгөн. Атап айтканда, жергиликтүү коомчулуктар өз суроо-талаптарына жооп берчү жаңы кызматтардын киргизилишин демилгелеп, кызматтардын сапатына жана кол жетерлигине мониторинг жүргүзө алышат.

7. Туруктуу иштөөчү уюштуруучулук механизм, алардын ичинде ведомстволук жана ведомстволор аралык комиссиялар түзүлгөн, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрлерин киргизүүгө жана аларды стандартташтырууга жооптуу ыйгарымдуу органдардын тизмеси аныкталган, Кыргызстанда кызматтардын реестрин киргизүүнү демилгелөөгө керек процедуралар орнотулган.

Ошентип, Кыргыз Республикасында ведомстволук ченемдердин негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынан бирдиктүү стандарттар менен административдик регламенттер боюнча кызматтарга өтүү көрсөтүлүп жаткан кызматтардын сапатын жогорулатууга шарт түзөт. О.э. бул мамлекеттик органдардын жарандык коом менен конструктивдүү өз ара аракеттешүүсүнө мүмкүндүк берип, кызмат көрсөтүүгө байланышкан маселелер укуктук аянтта сотко чейинки жана сот тартибинде чечилет, бул мам. башкаруу жана өз алдынча башкаруу органдарынын калк алдында өз иш милдеттерин ак ниет аткаруу жоопкерчилигин жогорулатары шексиз.

Ошону менен бирге, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү оптималдаштыруу иштеринде маселелер да көп болду.

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өзгөртүүгө карата көз караштарда дагы эле «жогорудан төмөн карай» салттуу административдик көз караш үстөмдүк кылган. Мындай шарттарда кызмат көрсөтүү тизмесин, көлөмүн, сапатын жана шарттарын, эрежелерин негизинен кызмат көрсөтүүчүлөр чечкен.

Маселенин курчтугу пайдалануучулардын пикирин эске албоодо гана эмес, кызмат көрсөтүү системасын жакшыртууда калктын көз караштарын аныктап эсепке алуу жол-жоболорунун жоктугунда болгон.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу иштери тууралуу калктын маалыматы болгон эмес. Ошондуктан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын негизги субъектери катары кызматты пайдалануучулар азырынча өз көз караштарын начар билдиришет жана алардын суроо-талаптары дайыма эле эске алына бербейт.

Бул маселелер азырынча жарандык коомдун түрдүү структураларын – бейөкмөт уюмдардын, эксперттик коомчулуктардын, илимий жана билим берүү уюмдарынын, жалпыга маалымдоо каражаттарынын жетишерлик көңүлүнө алына элек. О.э. мам. органдар алдындагы Коомдук байкоочулук кеңештердин да начар ролун белгилөөгө болот.

3. Сапаттуу мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды туруктуу пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылуу маселелери аткаруу бийлигинин мам. органдарынын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын узак мөөнөттүү күн тартибине азырынча кирбейт, алар ведомстволук жана аймактык стратегиялар менен программаларды начар чагылдырган.

Бул маселени мамлекеттик тармактык жана аймактык башкаруу системасында учурдагы байланыштын жоктугу тереңдетип турат. Бул болсо КР Өкмөтү жүргүзүп жаткан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын артыкташтыруу боюнча саясатын толук ишке ашырууга мүмкүндүк бербей келет.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчүлөрдүн анын мүмкүнчүлүктөрүнүн жана умтулууга болгон негиздеринин төмөндүгү. Болгондо да көйгөй кызмат улуттук деңгээлдеги да көрсөтүүчүлөргө да, пайдалануучуларга түз кызмат көрсөтүүчүлөргө да тиешелүү. Кызмат көрсөтүү процессин уюштуруу боюнча билим жана көндүмдөрдүн, кызматты пайдалануучулар менен мамиле түзүү этикасын билүү ж.б. жетишсиз экендиги сезилет.

Учурда окуу программалары жок жана мамлекеттик, муниципалдык кызматкерлерди, о.э. студенттерди мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн түрдү аспектерин окутууга курстар өткөрүлбөйт.

6. Иштелип чыгып жаткан документтерде (стандарттар менен административдик регламенттерде) кызмат көрсөтүүнүн натыйжалуулугун жана деңгээлин жогорулатууга мүмкүн бере турган инновациялык көз караштар менен ыкмаларды колдонуу мүмкүнчүлүгү начар чагылдырылган (аутсорсинг, маалымат-байланыштык технологиялар ж.б.)

7. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттары менен административдик регламенттерди иштеп чыгуу аларды республикалык жана жергиликтүү бюджеттен толук каржылоо мүмкүнчүлүктөрү менен байланыштырылган эмес. Учурда бар бюджеттик саясат мамлекеттик да, муниципалдык да кызматтардын каржылык камсыздандырууга болгон муктаждыктарын эсепке алуусуз калыптандырылат. Анан калса, «кызматтарды» гана каржылоонун зарыл көлөмүн эсептөөнүн негиздүү ыкмалары бүгүнкө жок.

8. Номенклатуралык (коомго керексиз) акы төлөтүлүүчү кызматтарды кеңейтүү жагынан Кызматтардын реестрин ревизиялоого көп сандагы аракеттер байкалат, б.а. кызмат көрсөтүүнү коммерциялаштыруу аракеттери сакталууда. 2012-жылдын июлунан тартып Реестрге кирбеген кызматтарды көрсөтүүгө тыюу салынган, бирок айрым мам. органдар өз «кызматтарын» калка таңуулаганга кыйыр жолдорду таап жатышат.

5.2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү келечеги

5.1-бөлүктө белгиленген көйгөйлөрдү эске алганда, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын андан ары өнүктүрүү комплекстүү жана тең салмакталган иш-аракет, ыкмаларды талап кылат. Улуттук жана чет элдик тажрыйбаны, эксперттердин пикирлерин жалпылоо, аныкталган көйгөйлөрдү изилдөө жакынкы келечекте Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүүнүн төмөнкү багыттарын бөлүп кароого негиз берет:

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында мамлекеттик саясатты тереңдетүү.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн институциялык жол-жоболорун жакшыртуу.
3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн инфраструктурасын өнүктүрүү.
4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү ресурстук жана илимий-усулдук жактан камсыздоо.

1. Мамлекеттик саясатты өнүктүрүү. Кыргызстанда административдик реформалардын артыкчылык маанидеги ишаракеттеринин арасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын андан ары өнүктүрүү, аны сапаттык жаңы деңгээлге көтөрүү зарылчылыгын сактоо керек. Жакынкы арада ишке ашыруу керек болгон саясий чараларга төмөнкүлөрдү киргизсе болот:

- 1) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруудан аларды түп-тамырынан бери өзгөртүүгө өтүү.
- 2) Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын өнүктүрүүнүн конкреттүү максаттуу көрсөткүчтөрүн орнотуу.
- 3) Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн көрсөткүчтөрү аткаруу бийлигинин мам. органдары менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын ишаракеттерин баалоодо маанилүүлүгүн күчөтүү.
- 4) Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын салттуу принциптерине жарандардын суроо-талаптарына таянгандык принцибин кошуу, кызматкерлердин коомдогу өз ролу жөнүндө жаңы философиясын калыптандыруу.
- 5) Улуттук мыйзамдарды өз ара шайкештетип, анда «мамлекеттик жана муниципалдык кызмат» түшүнүгүн чагылдыруу, КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзам жоболорунун аткарылышын камсыз кылуу.
- 6) Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын өнүктүрүү, алардын сапатын жана кол жетерлигин жогорулатуу боюнча көрүлүп жаткан чаралар тууралуу коомдун маалыматын жогорулатуу.
- 7) Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын өнүктүрүү боюнча чечимдерди кабыл алуу жана ишке ашы-

руу процесстеринде жарандык коом уюмдарынын (КБК, бейөкмөт уюмдардын, ишкердиктин ж.б.) катышуусун камсыз кылуу.

2. Институциялык жол-жоболорду жакшыртуу. Муну жаңы элементтер менен компоненттерди, атап айтканда муниципалдык кызматтардын жергиликтүү реестрлерин иштеп чыгуу жана ага кошуу аркылуу толук куруу зарыл.

Андан тышкары, КРнын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатына жана кол жетерлигине жарандык коом уюмдарынын мониторинги жөнүндө жобосун мыйзам алдындагы акттар менен бекитүү зарыл. Мында кызматты пайдалануучулар ал кызматтардын сапатын, стандарттардын сакталышын көзөмөлдөөчүлөр болуп, негиздүү учурларда өз укуктарын соттук териштирүүгө чейин барып коргоого жөндөмдүү болушуна жетишүү керек.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын көрсөтүлүшүнө канааттангандык жөнүндө үзгүлтүксүз жана көз карандысыз социологиялык сурамжылоолорду жүргүзүү зарыл. О.э. төмөнкүлөрдү киргизүүнү да кароо талап кылынат:

- 1) «Хартия белгиси» (Charter Mark) сыяктуу КР Өкмөтү тарабынан бекитилген, мамлекеттик жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын, алардын кызматкерлеринин сапаттуу кызмат көрсөтүүгө түрткү боло турган жалпы улуттук сыйлык.
- 2) Муктаж болгондор кызматтар тууралуу зарыл маалымат ала ала турган улуттук бирдиктүү телефон номери (башка өлкөлөрдөй).

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн инфраструктурасы. Ал мамлекеттик жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын, ведомстволор алдындагы жана муниципалдык мекемелердин кызмат көрсөтүүнүн салттуу технологияларынан заманбап ыкмалар менен технологияларга өтүүсүнө багытталып жаңыланышы керек. Бул төмөнкүлөрдү болжойт:

1) мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды Калкты тейлөө борборлор тармагынын негизинде «бирдиктүү терезе» принциби боюнча көрсөтүүгө өтүү.

2) айрым кызматтарды көрсөтүүнү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын порталын түзүү менен электрондук түргө которуу.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды Калкты тейлөө борборлор тармагынын негизинде «бирдиктүү терезе» принциби боюнча көрсөтүү төмөнкү тапшырмалардын чечилишин болжойт:

- «Бирдиктүү терезе» принциби боюнча Калкты тейлөө борборлорун түзүүгө жооптуу бирдиктүү мамлекеттик органды аныктоо;
- Мындай борборлордун үлгүсүн ата мекендик жана чет элдик тажрыйбаны эске алуу менен иштеп чыгуу;
- Мындай борборлордун алкагында баскычтуу түрдө, бара-бара көрсөтүүгө мүмкүн болгон кызматтардын тизмесин аныктоо;
- Зарыл болгон укуктук, ченем жана мыйзам негизин түзүү;
- Каржы булактарын аныктоо, кадрлар, материалдык-техникалык камсыздоо ж.б. маселелерин чечүү.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүүгө өтүү үчүн төмөнкү тапшырмалар аткарылышы керек:

- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын порталын түзүп жүргүзүүгө жооптуу мамлекеттик органды аныктоо;
- электрондук түргө которуу мүмкүн жана максатка ылайык болгон мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын тизмесин аныктоо;
- электрондук түрдөгү кызматтардын типтүү стандарттарын жана административдик регламенттерин иштеп чыгуу;
- юридикалык мааниге ээ электрондук өз ара аракеттешүүнүн бирдиктүү инфраструктурасын түзүү;
- электрондук ведомстволор аралык документтерди жүгүртүүнүн корголгон электрондук системасын өрчүтүү;
- деңгээлдер аралык жана ведомстволор аралык электрондук

өз ара аракеттешүү маселелерин ченем-укуктук жөнгө салуу маселелерин чечүү ж.б.

Калкты тейлөө борборлорунун тармагын түзүү жана мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук түрдө көрсөтүү маселелери окшош милдеттерди аткаруу менен мүнөздөлөт. Муну эске алганда, ал иштерди бириктирип жана бир мамлекеттик органдын (мекеменин) алкагында чечүү максатка ылайык.

4. Ресурстук, илимий-усулдук камсыз кылуу жана маалыматтык коштоо. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн натыйжалуулугун камсыз кылуу үчүн бардык кызматтар үчүн каржы ресурстарына муктаждыкты эсептөөнүн негиздүү ыкмаларын иштеп чыгуу зарыл. Учурдагы бюджеттик саясат мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттарын каржылык камсыз кылууну эске алуу менен түзүлүшү керек. Ар бир кызматта керектөөчүлөрдүн кызматты артыкташканга чейинки жана кийинки чыгымдарынын өзгөрүшүн баалоо максатка ылайык.

Көп тапшырмалардын аткарылышы жаңы жана инновациялык көз караштарды, илимий жана усулдук камсыздоону талап кылат. Бул үчүн тийиштүү маселелерди чечүүгө илимий жана эксперттик коомчулуктарды конкурстук шарттагы мамлекеттик тапшырыктарды берүү, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын өнүктүрүү маселелерин талкууга активдүү катыштыруу керек.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматкерлерди окутуу программаларына, о.э. ЖОЖдо мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар боюнча курстарды (сабактарды) киргизүү маанилүү болуп эсептелет. Кенен коомчулук жана болочок пайдалануучулар, кызмат көрсөтүү системасынын субъекттери катары мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын бекитилген стандарттары менен өз убагында таанышып, бул тармактагы өзгөртүүлөр тууралуу билиши керек. Ошондуктан бул суроолор жалпыга маалымдоо каражаттарынын көз жаздымында эч калбашы керек.

О.э. жарандардын активдүү топторун мамлекеттик жана муниципалдык кызмат стандарттарынын талаптарынын аткарылышына коомдук мониторинг жүргүзүүгө үзгүлтүксүз окутуу зарыл.

ТЫЯНАК

Кыргыз Республикасында, башка өлкөлөрдөй эле мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жана кол жетерлигин жогорулатууга бийлик органдары көбүрөөк көңүл буруп келе жаткандыгы белгиленет. Бул актуалдуу милдеттердин бири катары Кыргыз Республикасынын 2012-2017-жылдарга карата Туруктуу өнүктүрүүнүн улуттук стратегиясында белгиленген, КР Өкмөтүнүн 2014-2017-жылдарга карата Туруктуу өнүгүүгө өтүү боюнча Программасына киргизилген жана мамлекеттик саясаттын башка программалык документтеринде чагылдырылган.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы реформалардын жалпы максаты мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу органдарынын кызмат көрсөтүүгө артыкчылык маани берген иш-аракеттери негизин түзүүчү «тейлөөчү мамлекетти» куруу болуп эсептелет. Мамлекеттин иш милдеттерин ушундай түшүнүү мамлекет менен коомдун, жарандар менен бийлик органдарынын элдин мамлекеттик бийлик органдарга ишеничин жогорулатууга алып келе тургандай мамилелеринин жаңы сапатын болжойт. Бул акыр-аягында коомдук-саясий туруктуулукка жана калктын бейкуттугунун өсүшүнө өбөлгө болот.

2011-жылы Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн демилгеси менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасында топтолгон көйгөйлөрдү ырааттуу чечүү башталган. 2014-жылга чейин күч-аракеттер калыптанган абалды тартипке келтирүүгө, мамилелер менен процесстерди оптималдаштырууга, ченем-укуктук негизин түзүүгө жумшалды. Бул иш КР Өкмөтүнүн «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» токтому (31-март, 2011, №129) менен башталып, ал чындыгында жакынкы жылдарга иш программасын аныктады.

Кыргыз Республикасынын бийлик органдарынын күч-аракеттеринин аркасында, жарандык коомдун катышуусу менен жана донордук коомчулуктун колдоосу астында кыска мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагындагы терс

өрчүштөрдү кыска мөөнөттүн ичинде токтотуп, оң өзгөрүүлөрдү баштоого мүмкүнчүлүк болду.

Алсак, акыркы жылдарда бул тармакта ченем-укуктук жана методологиялык негиз түзүлүп, мам. органдар менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары көрсөтүп жаткан кызматтар тутумдашылган жана стандартташылган, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн административдик регламенттери иштелип чыга баштаган.

Жетишилген натыйжалар КРнын 2014-жылы кабыл алынган «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзамы менен бекитилген. Бул мыйзам мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасын андан ары жакшыртуу боюнча милдеттерди чечүүгө жаңы мүмкүнчүлүктөрдү ачат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн жаңы сапатына өтүү үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү тармагында өзгөртүүлөрдүн үчүнчү баскычында ата мекендик жана чет элдик тажрыйбаларга таянуу менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасынын жаңы укуктук, технологиялык жана уюштуруучулук негизде улуттук үлгүсүн иштеп чыгуу зарыл.

Бул чоң жана татаал милдет. Ал комплекстүү мамиле-көз карашты жана уюштуруучулук-укуктук, каржы-экономикалык, материалдык-техникалык жана кадрлар маселесин чечүүнү, о.э. жарандык коомду тартуу, жеке менчик сектор менен донорлор коомчулугунун катышуусун жана өнөктөштүгүн талап кылат. Мүмкүн бул максаттуу мамлекеттик программаны же мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар системасын өнүктүү боюнча өз алдынча улуттук долбоорду иштеп чыгып, кабыл алып жана ишке ашырууну талап кылат.

ТЕРМИНДЕРДИН СӨЗДҮГҮ

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын административдик регламенти - мамлекеттик же муниципалдык кызматы көрсөтүүчүнүн кызматты көрсөтүүгө зарыл административдик процедураларынын (иш-аракеттеринин), анын ичинде ведомстволор аралык аракеттерин (эгер бар болсо) мөөнөтүн жана иретин жөнгө салуучу документ.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын аутсорсинги – мамлекеттик же муниципалдык кызматтарды көрсөтүү боюнча иш милдеттерин жеке менчик секторго, ишкерди коомчулугуна өткөрүп берүү.

Муниципалдык кызматтардын негизги реестри – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген ыйгарымдарга ылайык муниципалдык мекемелер тарабынан жеке жана юридикалык тараптарга акысыз жана акы төлөтүү менен көрсөтүлчү муниципалдык кызматтардын бекитилген минималдуу тизмеси.

Бэк-офис – аткаруучу уюмдун кызматты даярдоого түз катыша турган бөлүктөрү (документтерди иштетүү, чечимдерди кабыл алуу ж.б.) гана кирбестен, кызмат көрсөтүүгө катышуучу сырткы уюмдар. Ага кызмат көрсөтүү процессин регламенттей турган ченем-укуктук, усулдук документтер, нускамалар кирет.

Бюджеттик мекеме – иш милдеттеринин, анын ичинде жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча милдеттеринин аткарылышын каржылык камсыздандыруу мамлекеттик бюджеттин жана атайын каражаттардын эсебинен ишке ашырыла турган мамлекеттик мекеме.

Мамлекеттик акысыз кызмат - жеке жана юридикалык тараптарга акы алуусуз мамлекеттик каражаттын эсебинен көрсөтүлчү мамлекеттик кызмат.

Мамлекеттик акылуу кызмат - жеке жана юридикалык тараптарга ченем-укуктук акттарда белгиленген акы төлөтүү шарты менен көрсөтүлчү мамлекеттик кызмат.

Мамлекеттик кызмат - жеке жана юридикалык тараптардын өз укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же алардын ченем-укуктук мамилелерден келип

чыгуучу милдеттерин аткарууга багытталган сурамдарын аткаруу боюнча КРнын аткаруу бийлигинин ыйгарымдуу мамлекеттик органдары менен бюджеттик мекемелеринин өз компетенцияларынын алкагындагы иш-аракеттеринин натыйжасы.

Мамлекеттик иш милдет – мамлекеттик органдын КР Конституциясы жана ченем-укуктук акттарында аныкталган, КР мыйзамдарында белгиленген бийлик ыйгарымдары аркылуу үзгүлтүксүз аткарылчу иш-аракети.

Мамлекеттик же муниципалдык мекеме – мамлекеттик орган же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы тарабынан башкаруучулук, социалдык-маданий же башка коммерциялык эмес иш милдеттерин аткарууга түзүлгөн жана ал аркылуу жарым-жартылай же толук каржылануучу уюм.

Муниципалдык кызматтардын кошумча тизмеси – жеке жана юридикалык тараптарга муниципалдык мекемелер акысыз же акылуу көрсөтчү муниципалдык кызматтардын тизмеси. Ал муниципалдык кызматтардын негизги реестринен сырткары ар бир административдик-аймактык бирдиктин өзгөчөлүгүн эске алуу менен, жергиликтүү бюджеттин мүмкүнчүлүгүнө жараша түзүлөт.

Кызматтын кол жетерлиги – бардык объективдүү чектөөлөрдү эсепке алуу менен кызматты пайдалануу мүмкүнчүлүгүн аныктоочу кызмат менен тейлөөнүн айрым мүнөздөмөсү.

Бирдиктүү терезе – арыз бергенден баштап, кызматтын натыйжасын алганга чейинки бардык аракеттер бир мекемеде жасагандай кылып мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды бир жерде уюштуруу жана көрсөтүү ыкмасы.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри – мамлекеттик мекемелер пайдалануучуларга акысыз же акы алуу менен көрсөтчү кызматтардын КР Өкмөтү тарабынан мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө мыйзамда аныкталган тартипте бекитилген тутумдашылган тизмеси.

Мамлекеттик же муниципалдык кызматты пайдаланууга сурама-кайрылуу – жеке же юридикалык тарап өзү же ыйгарымдуу өкүлү аркылуу жасаган, анын кызматты пайдаланууга болгон каалоо-эркин КР мыйзамында белгиленген түрдө аныктап көрсөтчү иш-аракети.

Мамлекеттик же муниципалдык кызматты демилгелөө – Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана муниципалдык кызматтардын негизги реестрине (тизмесине) өзгөртүүлөрдү киргизүү үчүн субъекттердин белгиленген тартипте кайрылуу процесси.

Мамлекеттик же муниципалдык кызматты аткаруучу - өз компетенциясынын чегинде мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды жеке жана юридикалык тараптардын сурап кайрылуусу менен көрсөтүүчү мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер.

Ведомстволор аралык комиссия – мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө мыйзамдын талаптарына ылайык, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды тутумдаштыруу жана реестрлерин калыптандыруу (өзгөртүүлөрдү киргизүү) максатында КР Өкмөтү тарабынан түзүлчү, туруктуу иштей турган кеңеш берүүчүлүк-кеңешүүчүлүк орган.

Муниципалдык кызматтардын жергиликтүү реестри – конкреттүү административдик-аймактык бирдикте муниципалдык мекемелер тарабынан жеке жана юридикалык тараптарга акысыз же акы алуу менен көрсөтүлчү муниципалдык кызматтардын тизмеси.

Муниципалдык кызмат – жеке жана юридикалык тараптардын өз укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же алардын ченем-укуктук мамилелерден келип чыгуучу милдеттерин аткарууга багытталган сурамдарын аткаруу боюнча муниципалдык мекемелеринин өз компетенцияларынын алкагындагы иш-аракеттеринин натыйжасы.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү сапатын баалоо – мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчү субъекттердин акыркы натыйжага жетишкендиктерин же мыйзам бекиткен тийиштүү стандарттарды сактагандыгын изилдөө.

Сапатын көрсөткүчү – кызматтын ченелип, текшерилип жана сандык же логикалык белги («ооба / жок», «бар / жок» ж.б.) менен өлчөлө турган сандык же сапаттык мүнөздөмөсү.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматты пайдалануучу – жеке өзү же өзүнүн өкүлү аркылуу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчүгө анын кызматынан пайдалануу үчүн кайрылган жеке же юридикалык тарап.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын стандарты - мамлекеттик жана муниципалдык кызматка коюла турган тутумдашылган талаптар камтылган, КР Өкмөтү же тийиштүү жергиликтүү кеңеш тарабынан бекитилчү, мамлекеттик жана муниципалдык кызматты аткаруучу менен пайдалануучунун өз ара аракеттешүү процедурасын жөнгө салчу документ.

Ыйгарымдуу орган – мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин, муниципалдык кызматтардын негизги реестрин жүргүзүү укугуна ээ мамлекеттик орган, муниципалдык кызматтардын негизги реестрин жүргүзүү укугуна ээ жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы. Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин, муниципалдык кызматтардын негизги реестрин жүргүзүү укугуна ээ орган Кыргыз Республикасынын өкмөтү тарабынан аныкталат.

Мамлекеттик же муниципалдык кызматты стандарташтырууга жооптуу мекеме - мамлекеттик же муниципалдык кызматтын стандартын иштеп чыгуучу, КР Өкмөтү тарабынан же тийиштүү жергиликтүү кеңеш тарабынан муниципалдык кызматтарды кошумча тизмесине кирчү муниципалдык кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу боюнча аныкталуучу мекеме.

Фронт офис - мамлекеттик же муниципалдык кызматты көрсөтүүчү уюмдун керектөөчүлөр өз кайрылууларын берип, аларды каттап жана кызматтарды пайдалана турган жайгашкан орду менен аймагы, о.э. алар кызматтарды пайдалануу тартиби менен шарттарын, кызматтын натыйжаларын, документтердин формалары менен үлгүлөрүн, ар түрдүү маалыматтарды ж.б. ала ала турган жер.

Мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн электрондук форматы – маалыматтык-байланыш технологиясын колдонуу менен мамлекеттик жана муниципалдык кызматты аралыктан туруп көрсөтүү.

АДАБИЯТТАРДЫН ТИЗМЕСИ

Кыргыз Республикасынын ченем-укуктук акттары:

1. Кыргыз Республикасынын Конституциясы, 2-июнь, 2010-ж.
2. «Кыргыз Республикасынын Өкмөтү жөнүндө» Кыргыз Республикасынын Конституциялык мыйзамы, 18-июнь, 2012, №85.
3. «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» Кыргыз Республикасынын мыйзамы, 17-июль, 2014, №139.
4. «Кыргыз Республикасында административдик-аймактык түзүлүш системасын кайра уюштурууга карата концепциялык көз караштар жөнүндө» КР Президентинин указы, 4-июль, 2007, УП №333.
5. «Бийлик органдарында саясий жана тутумдук кылмыштуулуктун себептерин жоюу боюнча чаралар жөнүндө» КР Президентинин өкүмү, 12-ноябрь, 2013, №215.
6. Кыргыз Республикасында административдик реформаны андан ары алгалоо боюнча чаралар жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому, 29-июль, 2004, №566.
7. «Жеке жана юридикалык тараптарга мамлекеттик кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому, 31-март, 2011, №129.
8. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлик органдарынын, алардын түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомстволук мекемелери көрсөтүп жаткан мамлекеттик кызматтардын Бирдиктүү реестрин (тизмесин) бекитүү жөнүндө» токтому, 10-февраль, 2011, №85.
9. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлик органдары менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын иш-аракеттеринин натыйжалуулугун баалоо жөнүндө» токтому, 17-февраль, 2012, №105.
10. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Кыргыз Республикасынын «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө» мыйзам долбоору жөнүндө» токтому, 30-апрель, 2012, №264.
11. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Мамлекеттик кызматтардын типтүү стандарты жөнүндө» токтому, 3-сентябрь, 2012, №603.
12. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу чаралары жөнүндө» токтому, 3-июнь, 2014, №302.
13. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлик органдарынын, алардын түзүмдүк бөлүктөрү жана ведомстволук мекемелери жеке жана юридикалык тараптарга көрсөтүп жаткан мамлекеттик кызматтардын стандарттарын бекитүү жөнүндө» токтому, 3-июнь, 2014, №303.
14. «Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн айрым чечимдерине толуктоолорду жана өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө» КР Өкмөтүнүн токтому, 4-июнь, 2014, №311.
15. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат системасын оптималдаштыруу боюнча Ведомстволор аралык комиссия түзүү жөнүндө», 31-май, 2011, №191-р.
16. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн «Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн типтүү административдик регламентин бекитүү жөнүндө» буйрутмасы, 22-июль, 2014, №287-р.

Кыргыз Республикасынын стратегиялык документтери:

1. Кыргыз Республикасында административдик-аймактык реформалоо концепциясы, КР Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген, 23-март, 2012, №198.
2. Кыргыз Республикасынын 2013-2017-жылдарга карата Туруктуу өнүгүүнүн улуттук стратегиясы, КР Президентинин өкүмү менен бекитилген, 21-январь, 2013, №11.
3. Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2014-2017-жылдарга карата Туруктуу өнүгүүгө өтүү программасы.
4. Кыргыз Республикасынын жергиликтүү өз алдынча башкаруусун өнүктүрүү боюнча 2013-2014-жылдарга карата Программасы, КР Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген, 18-декабрь, 2013, №678.

5. Кыргыз Республикасынын мамлекеттик башкаруу системасын реформалоо стратегиясы, КР Президентинин өкүмү менен бекитилген, 5-июнь, 2004, №193.

Башка мамлекеттердин ченем-укуктук акттары жана стратегиялык документтери:

1. РФтин «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү уюштуруу жөнүндө» федералдык мыйзамы, 2010.
2. РФтин «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү уюштуруу жөнүндө» федералдык мыйзамы, 27-июль, 2010, №210-ФЗ.
3. РФ Өкмөтүнүн «Мамлекеттик иш милдеттерин аткаруунун административдик регламенттерин жана мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенттерин иштеп чыгып жана бекитүү жөнүндө» токтому, 2005, №679.
4. РФ Өкмөтүнүн «Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын көп функционалдуу мам. (муниципалдык) кызмат көрсөтүү борборлорунун негизинде жакшыртуунун айрым чаралары жөнүндө» токтому, 3-октябрь, 2009, №796.
5. РФ Өкмөтүнүн «Аткаруу бийлигинин федералдык органдарынын аймактык органдарынын (алардын түзүмдүк бөлүктөрүнүн) жетекчилеринин ишинин натыйжалуулугун алар көрсөтүүчү мамлекеттик кызматтардын сапатын эске алуу менен берилген жарандардын баасы жөнүндө, о.э. аталган баалоонун натыйжаларын тийиштүү жетекчи өз кызмат милдеттерин аткарууну токтотуусу тууралуу мөөнөтүнөн мурун чечим кабыла алууга негиз катары колдонуу жөнүндө» токтому, 12-декабрь, 2012, №1284.
6. РФ Өкмөтүнүн «Көп функционалдуу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү борборлорунун ишин уюштуруу эрежелерин бекитүү жөнүндө» токтому, 22-декабрь, 2012, №1376.
7. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук жол менен көрсөтүү жол-жоболорун өнүктүрүү концепциясы, РФ Өкмөтүнүн буйрутмасы, 25-декабрь, 2013, №2516-р.
8. «Мамлекеттик кызматтар жөнүндө» КазР мыйзамы, 2013

9. КазР Президентинин «Мамлекеттик башкаруу системасын жаңылантуу боюнча чаралар жөнүндө» өкүмү, 13-январь, 2007.
10. КазР Өкмөтүнүн «Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн типтүү регламентин бекитүү жөнүндө» токтому, 30-июнь, 2007, №559
11. «Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн типтүү стандартын бекитүү жөнүндө» КазР Өкмөтүнүн токтому, 30-июнь, 2007, №558
12. КазР Өкмөтүнүн «Калкты тейлөө борборлорунун иш-аракеттерин оптималдаштыруу боюнча айрым чаралар жөнүндө» токтому, 11-ноябрь, 2011, №1325
13. КазР Өкмөтүнүн «Мамлекеттик электрондук кызматтын типтүү регламентин бекитүү жөнүндө» токтому, 26-октябрь, 2010, №1116.
14. КазРнын Экономика жана бюджеттик пландоо министрлигинин «Мамлекеттик кызматтардын стандарттары менен регламенттерин иштеп чыгуу эрежелерин бекитүү жөнүндө» буйругу, 14-август, 2013, №249.

Китептер, колдонмолор, макалалар ж.б. басылмалар:

1. Базарбаева Р.Ш., Мурзаев С.К. Опыт внедрения принципов добросовестного управления в работу органов местной власти КР при предоставлении общественных услуг населению. \ «Мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу системасында коррупцияга каршы күрөш», эл аралык илимий-практикалык конф-нын материалдары. - Новосибирск, 2 - 4 июнь, 2011.
2. Васильева А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России. - басм: РАП, 2012.
3. Государственные услуги в Кыргызской Республике: (вопросы и ответы). / Н.С. Момуналиевдин жалпы ред. астында. - Бишкек. 2014.
4. Джеффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании //www.ptpu..ru/issues/3-00/10-3-00.htm.

5. Купряшин Г.Л. «Новое государственное управление»: стратегия обновления государства». Государственное управление: новые технологии. Полиграф сервис. - М., 2004.
6. Муниципальные услуги в Кыргызской Республике: (вопросы и ответы). / дин жалпы ред. астында. - Бишкек. 2014.
7. Мурзаев С.К. Организация предоставления услуг на местном уровне в Кыргызской Республике. «Эффективное управление на местном уровне»: материалы международной научно-практической конференции жыйн-да. - Владимир, 2006.
8. Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор. Reading, MA: Addison-Wesley. 1992.
9. Основы управления: Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление, управление персоналом, менеджмент: Окуу куралы. \ А.В. Суриндин ред. астында. – М.: КДУ 2008.
10. Панина О.В. Проблемы и результаты применения административных регламентов и стандартов в органах исполнительной власти //«Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики» журналы.
11. Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын алдында Жарандарга кызмат көрсөтүү борборун түзүү боюнча колдонмо. ЕС менен БУУӨПтүн «Социалдык акыйкаттыкка жетишүү үчүн ак ниет башкарууну алгалоо» биргелешкен долбоору. - Бишкек, 2014.
12. Стиглиц Дж. Ю. Экономика государственного сектора. - М.: ММУ басм-сы; ИНФРА-М, 1997.
13. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004.– №10.
14. Услуга. Википедия. Адрес:[http:// ru.wikipedia.org/wiki/](http://ru.wikipedia.org/wiki/)
15. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. - М.: Кнорус. - 2007.
16. Шадыбеков К.Б., Тарбинский О.С. Государственные услуги: все ли в порядке в этой сфере? – Аки-пресс. 2010.
17. Шадыбеков К.Б. Оптимизация государственных услуг как составная часть проведения реформы государственного управ-

- ления Кыргызской Республики \ \ КРП алдындагы Башкаруу академиясынын Жарчысы, 2012. - №15.
18. Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991)
 19. Public service reforms in Singapore / www.sce.gov.sg/pdfs/printouts.
 20. CNews. <http://www.itnewsrussia.ru/elektronnoe-pravitelstvo> журналы

**Кыргыз Республикасынын
Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр
жөнүндө мыйзамы**

1-глава. Жалпы жоболор

1-берене. Бул мыйзамдын колдонуу чөйрөсү

1. Бул мыйзам мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн негизги принциптерин белгилейт, бул чөйрөдөгү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдө аткаруучулар менен керектөөчүлөрдүн ортосундагы укуктук мамилелерди жөнгө салат, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрин, аларды көрсөтүүнүн стандарттарын түзүүнүн тартибин аныктайт.

2. Ушул Мыйзамдын колдонулушу мамлекеттик жана муниципалдык ишканалар тарабынан кызмат көрсөтүүлөр чөйрөсүнө жана мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер тарабынан бири-бирине кызмат көрсөтүүсүнө жайылтылбайт.

Аталган кызмат көрсөтүүлөр жарандык мыйзамдарга ылайык келишимдин негизинде көрсөтүлөт.

3. Мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын, башка мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин мамлекеттик көзөмөлдөө, контролдоо жана лицензиялык талаптар боюнча функцияларды ишке ашыруу иштери мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр боюнча ишке кирбейт жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген башкача тартипте жөнгө салынат.

2-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө мыйзамдар

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө мыйзамдар Кыргыз Республикасынын Конституция-

сына, административдик ишти жөнгө салган мыйзамга негизделет жана ушул Мыйзамдан жана ушул Мыйзамга ылайык кабыл алынган Кыргыз Республикасынын башка ченемдик укуктук актыларынан турат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр бөлүгүндө мындан жогору юридикалык күчкө ээ болгон ченемдик укуктук актылар менен карама-каршылыктар жок болгондо, ушул Мыйзамга тең юридикалык күчкө ээ болгон башка ченемдик укуктук актылар менен коллизия пайда болгон учурда, ушул Мыйзамдын жоболору колдонулат.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр чөйрөсүндө Кыргыз Республикасы катышуучусу болуп саналган, мыйзамда белгиленген тартипте күчүнө кирген эл аралык келишимдердин ченемдери колдонулат.

3-берене. Бул мыйзамда пайдаланылуучу негизги түшүнүктөр

Бул мыйзамда төмөнкү түшүнүктөр пайдаланылат:

мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенти - көрсөтүүлөр ведомстволор аралык өз ара аракеттенүүлөрдүн болгондугун кошуп алганда, мамлекеттик же муниципалдык кызматтарды үчүн керектүү болгон мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучунун административдик жол-жоболорунун (аракеттеринин) мөөнөттөрүн жана ырааттуулугун регламенттөөчү документ;

муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн негизги реестри - Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген ыйгарым укуктарга ылайык, муниципалдык мекемелер тарабынан акысыз жана акы төлөө негизинде жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бекитилген минималдуу тизмеги;

мамлекеттик кызмат көрсөтүү - жеке жана юридикалык жактардын суроо-талаптарын аткаруу боюнча алардын компетенциясынын чегинде жүзөгө ашырылуучу жана кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн укуктарын ишке ашырууга,

мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга, же болбосо жарандык-укуктук мамилелердин натыйжасында пайда болуучу милдеттерди аткарууга багытталган мамлекеттик мекемелердин ишинин натыйжасы;

мамлекеттик же муниципалдык мекеме - мамлекеттик орган же өз алдынча башкаруу органдары тарабынан башкаруучулук, социалдык-маданий же башка коммерциялык эмес мүнөздөгү функцияларды аткаруу үчүн түзүлгөн жана алар тарабынан толук же жарым-жартылай каржыланган уюм;

муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмеги - муниципалдык мекемелер тарабынан жеке жана юридикалык жактарга акысыз жана акы төлөө негизинде көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бекитилген тизмеги, ал жергиликтүү бюджеттин мүмкүнчүлүктөрүнөн улам ар бир административдик-аймактык бирдиктин өзгөчөлүктөрүн эске алуу менен муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн базалык реестринен ашык түзүлөт;

бирдиктүү терезе - арыз берүүдөн баштап натыйжалары алынганга чейин бир жерде, бир мекемеде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү уюштуруунун жана көрсөтүүнүн ыкмасы;

мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестри - ушул Мыйзамда аныкталган, керектөөчүлөргө мамлекеттик мекемелер тарабынан Кыргыз Республикасынын Өкмөтү бекиткен тартипте акысыз жана акы төлөөнүн негизинде көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн тутумдаштырылган тизмеги;

мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүгө суроо-талап - Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген формада болгон мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алууга анын эркин билдирүүсүн аныктоого мүмкүндүк берүүчү өзү же болбосо ыйгарым укуктуу өкүлү аркылуу жасалган жеке же юридикалык жактын ар кандай аракети;

мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аткаруучу - жеке жана юридикалык жактардын суроо-талаптары боюнча өз компетенциясынын чегинде мамлекеттик жана муниципалдык

кызматтарды көрсөткөн мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер;

ведомстволор аралык комиссия - мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрин тутумдаштыруу жана түзүү (аларга өзгөртүүлөрдү киргизүү) максатында ушул Мыйзамдын талаптарына ылайык Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан түзүлүүчү, туруктуу негизде аракеттенүүчү консультациялык-кеңеш берүүчү орган;

муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестри - конкреттүү административдик-аймактык бирдиктин аймагында муниципалдык мекемелер тарабынан жеке жана юридикалык жактарга акысыз жана акы төлөө негизинде көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бекитилген тизмеги;

муниципалдык кызмат көрсөтүү - кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга, же болбосо жарандык-укуктук мамилелердин натыйжасында пайда болуучу милдеттерди аткарууга багытталган жеке жана юридикалык жактардын суроо-талаптарын аткаруу боюнча алардын компетенциясынын алкактарында жүзөгө ашырылуучу муниципалдык мекемелердин ишинин натыйжасы;

мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу мекеме - Кыргыз Республикасынын Өкмөтү же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмегине кирген муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттарын иштеп чыгуу боюнча тиешелүү жергиликтүү кеңеш тарабынан аныкталуучу мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү стандартын иштеп чыгуучу мекеме;

мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатын баалоо - ушул Мыйзамда белгиленген мамлекеттик же муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү субъекттер тарабынан түпкү натыйжаларды ишке ашырууга жетишүүнү же тийиштүү стандарттардын сакталышын изилдөө;

мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчү - мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү ат-

каруучуга түздөн-түз же өзүнүн өкүлү аркылуу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө суроо-талапты жүзөгө ашырган жеке же юридикалык жак;

мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты - Кыргыз Республикасынын Өкмөтү же тиешелүү жергиликтүү кеңеш тарабынан бекитилген, мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө карата коюлуучу жана кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөр менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучунун өз ара аракеттенүү жол-жобосун аныктоочу талаптардын тутумдашкан топтому камтылган документ;

ыйгарым укуктуу орган - мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрин, муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрин жүргүзүү укугуна ээ болгон мамлекеттик орган, муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрин жүргүзүү укугуна ээ болгон жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрин жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрин жүргүзүү боюнча ыйгарым укуктуу орган Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан аныкталат;

мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн электрондук форматы - маалыматтык-коммуникациялык технологияларды пайдалануу менен мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аралыктан көрсөтүү.

4-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн негизги принциптери

1. Кыргыз Республикасында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр: кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткиликтүүлүгү, кызмат көрсөтүүлөрдүн коопсуздугун жана сапатын камсыз кылуу, керектөөчүгө багыт алуу, ак ниеттүүлүк, отчеттуулук, ачык-айкындык, жынысына, расасына, тилине, майыптыгына, этностук таандуулугуна, дин тутуусуна, жашына, саясий же башка ынанымдарына, билимине, ата тегине, мүлктүк же башка абалына, ошондой эле башка жагдайларга, кызмат көрсөтүүлөрдү пландаштыруунун, көрсөтүүнүн, сапатын жана натыйжалуулугун баалоонун

бардык стадияларында алардын укуктарына жана кызыкчылыктарына тиешелүү бардык маселелер боюнча чечимдерди кабыл алууга кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн катышуусу принциптерине негизделет жана жүзөгө ашырылат.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аткаруучу тарабынан керектөөчүгө кийинки кызмат көрсөтүүнү алуу максатында бир мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алуу талабын коюуга жол берилбейт.

3. Республикалык жана жергиликтүү бюджеттердин эсебинен административдик органдар тарабынан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр административдик ишти жөнгө салган мыйзамдарда каралган тартипте жүзөгө ашырылат.

2-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестри

5-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерин түзүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине киргизилген кызмат көрсөтүүлөрдү гана көрсөтүшөт.

2. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринин жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин долбоорлору тиешелүү ыйгарым укуктуу органдар тарабынан түзүлөт жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан түзүлгөн ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна киргизилет.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринин жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин долбоорун түзүү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр үчүн жооптуу мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын сунуштарынын негизинде жүзөгө ашырылат.

3. Ведомстволор аралык комиссия түзүүнүн жана иштөөсүнүн тартиби төмөнкү милдеттүү шарттарды сактоо менен Кыргыз Республикасынын өкмөтү тарабынан белгиленет:

1) ведомстволор аралык комиссия жарандык коомдоштуктун жана бизнес коомдоштугунун өкүлдөрүнүн жарымынан кем эмесинен турууга тийиш;

2) ведомстволор аралык комиссияны түзүүдө гендердик баланс камсыз кылынат: комиссиянын курамына 70 пайыздан ашпаган бир жыныстагы адамдар кирүүгө тийиш;

3) ведомстволор аралык комиссиянын бардык мүчөлөрү өздөрүнүн ишин коомдук башталыштарда жүзөгө ашырышат.

4. Ведомстволор аралык комиссия:

1) ыйгарым укуктуу органдардын сунуштоосу боюнча мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринин жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин долбоорун карайт жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнө корутунду берет;

2) ыйгарым укуктуу органдардын сунуштоосу боюнча мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерине өзгөртүүлөрдү киргизүү маселелерин карайт жана Кыргыз Республикасынын өкмөтүнө корутундуларды берет;

3) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү боюнча кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучулардын жана ыйгарым укуктуу органдардын баш тартышына керектөөчүлөрдүн даттанууларын карайт жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнө тиешелүү сунуштарды киргизет;

4) ведомстволор аралык комиссияга келип түшкөн сунуштардын негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жакшыртуу, аларды жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүүнү жөнөкөйлөтүү, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр чөйрөсүн жөнгө салуучу мыйзамдарды өркүндөтүү боюнча сунуштамаларды иштеп чыгат;

5) акы төлөнүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча реестрине киргизүү боюнча корутунду берет.

5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерин макулдашууда, ошондой эле аларга өзгөртүүлөрдү

киргизүүдө кызмат көрсөтүүлөрдүн ушул Мыйзамдын 6 жана 7-беренелеринде белгиленген критерийлерге ылайык келиши, кызмат көрсөтүүлөрдү коомчулукка таңуулабоо ведомстволор аралык комиссиянын оң корутундусу үчүн негизги шарт болуп саналат.

6. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестри жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестри ведомстволор аралык комиссиянын сунушу боюнча Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилет.

7. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестри муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринен жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмегине турат. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмеги жергиликтүү бюджеттин мүмкүнчүлүктөрүнөн келип чыккан ар бир административдик-аймактык бирдиктин өзгөчөлүктөрүн эске алуу менен түзүлөт.

8. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмеги жана ага өзгөртүүлөрдү киргизүү боюнча сунуштар жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органдары тарабынан түзүлөт жана жергиликтүү кеңештер тарабынан бекитилет. Акы төлөнүүчү негизде көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмегине киргизүүгө ведомстволор аралык комиссиянын оң корутундусунан кийин гана жол берилет.

6-берене. Кызмат көрсөтүүнү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине киргизүү үчүн критерийлер

1. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине киргизилүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр төмөнкү критерийлерге ылайык келүүгө тийиш:

1) жеке жана юридикалык жактардан тиешелүү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү алууга суроо-талаптын болушу;

2) мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү аткаруучунун кызмат көрсөтүүнүн ушул түрүнө Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген ыйгарым укуктарынын болушу;

3) ушул мамлекеттик мекеме тарабынан кызмат көрсөтүү процессине түздөн-түз байланышкан жана жеке жана юридикалык жактардын башка мамлекеттик/муниципалдык жана мамлекеттик эмес мекемелерге жана ишканаларга акыркы натыйжа алуу үчүн кайрылуусуна зарылдыкты жокко чыгаруучу мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн бүтүндүгү;

4) мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү стандартташтыруу мүмкүндүгү.

2. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине киргизүү үчүн сунушталган муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр төмөнкү критерийлерге ылайык келүүгө тийиш:

1) жеке жана юридикалык жактардан тиешелүү муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алууга суроо-талаптын болушу;

2) муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аткаруучунун кызмат көрсөтүүнүн ушул түрүнө Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген ыйгарым укуктарынын болушу;

3) ал муниципалдык мекеме тарабынан кызмат көрсөтүү процессине түздөн-түз байланышкан жана жеке жана юридикалык жактардын башка мамлекеттик/муниципалдык жана мамлекеттик эмес мекемелерге жана ишканаларга акыркы натыйжа алуу үчүн кайрылуусуна зарылдыкты жокко чыгаруучу муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн бүтүндүгү;

4) муниципалдык кызмат көрсөтүүнү стандартташтыруу мүмкүндүгү.

3. Кызмат көрсөтүүлөрдүн бардык саналган критерийлерге ылайык келүүсү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү реестрге киргизүүнүн шарты болуп саналат.

7-берене. Акы төлөнүүчү негизде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр үчүн негиздер

1. Ушул берененин 2-бөлүгүндө белгиленген учурларды кошпогондо, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр акысыз негизде көрсөтүлөт.

2. Акы төлөнүүчү негизде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө төмөнкү критерийлердин бирине ылайык келген учурда жол берилет:

1) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуу аны керектөөчүгө жогорку коркунучтун булагы болгон же ишкердик ишке байланышкан объектерге жана предметтерге ээ болуу жана пайдалануу укугун берет;

2) кайрылуунун көп жолкулугун же болбосо үзгүлтүксүздүгүн караган мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү кошпогондо, акысыз негизде алгачкы кызмат көрсөтүүнүн шартында, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү кайталап жана кийин ар бир жолу көрсөтүү;

3) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү ушул кызмат көрсөтүүнүн стандартында бекитилгенден ашкан сапаттык параметрлер боюнча көрсөтүү (тездетилген кызмат көрсөтүү, жогорку ыңгайлуулуктун шарттарында кызмат көрсөтүү, керектөөчүнүн турган жери же керектөөчү аныктаган башка жер боюнча кызмат көрсөтүү);

4) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү башкалар менен бирдей алуучунан соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелген адамдарга зарыл шарттарды түзүү кызмат көрсөтүүгө акы белгилөө үчүн негиз болуп саналбайт.

3. Акы төлөнбөй тургандыгы Конституцияда жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында бекитилген, ошондой эле эл аралык келишимдер боюнча Кыргыз Республикасынын милдеттенмелеринен келип чыгуучу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр акы төлөнүүчү негизде көрсөтүлбөйт.

4. Мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн акы төлөө өлчөмүн аныктоо тартиби Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан аныкталат.

5. Акы төлөө өлчөмү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн өздүк наркынан ашпоого тийиш.

6. Кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн белгилүү бир категориялары үчүн Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында тиешелүү жеңилдиктер бекемделген шартта акы төлөнүүчү кызмат көрсөтүүлөрдү өз наркынан төмөн өлчөмдө акы төлөө менен көрсөтүүгө жол берилет.

8-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү боюнча демилгеге ыйгарым укуктуу органдар, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучулар, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн бирикмелери (ассоциациялар жана бирликтер) ээ.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучулар, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн бирикмелери (ассоциациялар жана бирликтер) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө суроо-талап менен тиешелүү ыйгарым укуктуу органга же болбосо муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүүдө жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органына кайрылышат.

3. Ыйгарым укуктуу орган, жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органы мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү суроо-талаптын негизинде 30 күндүк мөөнөттө киргизүүнү демилгелейт же болбосо жүйөөлөштүрүп баш тартат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерине өзгөртүүлөрдү киргизүү боюнча коомдук бирикмелердин (ассоциациялардын жана бирликтердин) дарегине болгон баш тартуу ведомстволор аралык комиссияда, коллегиялык орган катары өкмөттө же сотто Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында аныкталган тартипте даттанылышы мүмкүн.

4. Ыйгарым укуктуу орган мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө чечимдин долбоорун ведомстволор аралык комиссиянын каросуна киргизет.

5. Ведомстволор аралык комиссия киргизилүүчү кызмат көрсөтүүлөргө, алардын ушул Мыйзамдын 6 жана 7-берене-

леринде белгиленген мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн критерийлерине ылайык келүү предметине текшерүүнү жүзөгө ашырат.

Ведомстволор аралык комиссия оң корутунду чыгарган учурда, Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө чечим кабыл алынат.

6. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмегине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө чечим жергиликтүү кеңештин тиешелүү чечими менен кабыл алынат. Акы төлөө негизинде муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмегине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө чечим ведомстволор аралык комиссиянын оң корутундусу алынгандан кийин кабыл алынат.

7. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизгенден кийин мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн аткаруучусу 10 күндүк мөөнөттө тиешелүү өзгөртүүлөр жөнүндө коомчулукка маалымдоого, анын ичинде веб-сайтка жайгаштыруу жолу менен маалымдоого милдеттүү.

9-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерине киргизилүүчү маалыматтар

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлери төмөнкү маалыматтарды камтыйт:

- 1) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн аталышын;
- 2) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү стандартташтырууга жооптуу мекеменин аталышын;
- 3) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүчү мекеменин аталышын;
- 4) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн акы төлөнө тургандыгын же акысыздыгын.

3-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты

10-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартын иштеп чыгуу жана бекитүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине ылайык, Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилген мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн типтүү стандартынын негизинде кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу мекеме тарабынан иштелип чыгат.

2. Стандартташтырууга жооптуу мекеме мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартын иштеп чыгууда жана бекитүүдө ушул мыйзамдын 4-беренесинде аныкталган принциптерди сактоого милдеттүү.

3. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттары Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилет.

4. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттары тиешелүү жергиликтүү кеңеш тарабынан бекитилет.

5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу мекеме стандарттын (стандартты кайра карап чыгуунун) долбоорун иштеп чыгуу үчүн жумушчу топ түзөт, анын жарымынан кем эмеси милдеттүү тартипте жарандык жана бизнес коомдоштуктун өкүлдөрүнөн турууга тийиш.

Жумушчу топ түзүүдө гендердик тең салмактуулук сакталат: комиссиянын курамына 70 пайыздан ашпаган бир жыныстагы адамдар кирүүгө тийиш.

6. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартынын долбоору Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген тартипте коомдук талкуулоого жатат.

11-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн типтүү стандарты

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты төмөнкү бөлүмдөрдөн турат:

1) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн аталышы, ошондой эле аны көрсөтүү процессинде мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аткаруучунун аракеттерин кыскача баяндоо;

2) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүчү мекеменин толук аталышы;

3) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөр;

4) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негиздери;

5) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн түпкү натыйжасы;

6) эркектердин жана аялдардын өзгөчөлүктөрүн эске алуу менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн шарттары (башпааналарга, күтүү шарттарына карата талаптар, мүмкүнчүлүктөрү чектелген адамдар үчүн акылга сыярлык ыңгайлуулуктар, кезектүүлүктү түзүү ыкмалары ж.б.);

7) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн узактыгы (документтерди кабыл алууга, кызмат көрсөтүүгө жана кызмат көрсөтүүнүн натыйжасын берүүгө карата чектик убактысы);

8) керектөөчүгө көрсөтүлүүчү кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө маалымдоо (керектүү маалыматтын тизмеги) жана аларды стандартташтырууга жооптуу мекемелер;

9) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары (бардык мүмкүн болуучу ыкмаларды мүнөздөө же саноо);

10) келүүчүлөр менен маектешүү эрежелери (кесиптик-этикалык ченемдерди сактоо, керектөөчүлөрдүн ар түрдүү категориялары - ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар, жашы жете электер, улгайгандар ж.б.у.с. кайрылуунун ыкмалары боюнча өзгөчөлүктөр);

11) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдө жашыруундуулукту камсыз кылуу ыкмалары;

12) керектүү документтердин жана/же мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчү тарабынан болгон аракеттердин тизмеги;

13) акы төлөнүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн наркын түзүүнүн тартиби жөнүндө, ошондой эле кызмат көрсөтүүнүн наркын бекитүүчү орган тууралуу маалыматтар;

14) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери;

15) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн ыкмалары, аны электрондук форматта көрсөтүүнүн өзгөчөлүктөрү;

16) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуунун негиздери жана тартиби;

17) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартууга даттануунун тартиби;

18) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттарын кайра карап чыгуунун мезгилдүүлүгү.

12-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартын өзгөртүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты 3 жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүгү менен үзгүлтүксүз кайра каралууга тийиш.

Стандарт менен аны кайра карап чыгуунун кыйла кыска мөөнөтү каралышы мүмкүн.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчү, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн бирикмелери (ассоциациялары жана бирликтери) стандартты мөөнөтүнөн мурда кайра карап чыгуу жөнүндө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү стандартташтырууга жооптуу мекемеге кайрылууга укуктуу.

3. Керектөөчүнүн, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн бирикмесинин (ассоциацияларынын жана бирликтеринин) кайрылуусу боюнча мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү стандартташтырууга жооптуу мекеме 30 күндүк мөөнөттө стандартты өзгөртүүнү демилгелейт же болбосо жүйөөлөштүрүп баш тартат.

4. Стандартты мөөнөтүнөн мурда кайра карап чыгуудан баш тартуу ведомстволор аралык комиссияда, коллегиялуу орган катары өкмөттө же болбосо сотто Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында аныкталган тартипте даттанылышы мүмкүн.

13-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенти

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенти мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине ылайык мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүгө жооптуу мекеме тарабынан иштелип чыгат жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилет.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенти милдеттүү тартипте төмөнкүлөрдү камтууга тийиш:

1) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү процессинде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү аткаруучу тарабынан жасалуучу жана конкреттүү натыйжага ээ болгон ар бир административдик жол-жобону (аракетти) баяндоону;

2) ар бир административдик жол-жобого жооптуу кызмат адамы, анын милдеттери жөнүндө маалыматты;

3) ар бир административдик жол-жобону аткаруунун узактыгы же максималдуу мөөнөтүн;

4) эгерде мындай бар болсо, мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүү процессинде башка мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер менен өз ара аракеттенүүнүн тартибин;

5) кызмат адамы тарабынан кабыл алынышы мүмкүн же тийиш болгон чечимдер, ал эми чечимдин ар түрдүү варианттары мүмкүн болгондо - чечимдин варианттарын тандоонун критерийлери же жол-жоболорун;

6) административдик жол-жобонун натыйжасын жана кийинки административдик жол-жобону баштоо үчүн аны өткөрүп берүүнүн тартибин;

7) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартууну кошуп алганда, мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн түпкү натыйжасын мүнөздөөчү маалыматтардын курамын;

8) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчүгө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн түпкү натыйжасын, анын ичинде электрондук форматта берүүнүн (жиберүүнүн) тартибин жана ыкмасын;

9) эгерде кызмат көрсөтүү электрондук форматта көрсөтүлгөн учурда, мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү электрондук форматта көрсөтүүнүн өзгөчөлүктөрүн, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн айрым категорияларына (ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар, жашы жете электер, пенсионерлер жана башкалар) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн өзгөчөлүктөрүн (эгерде мындайлар бар болсо);

10) керектөөчүлөрдү ушул процесске тартууну эске алуу менен административдик регламенттин талаптарынын аткарылышын контролдоонун тартибин жана формаларын;

11) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламентинин талаптарын бузгандыгы үчүн кызмат адамдарынын жоопкерчилигин.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн административдик регламенти мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн тиешелүү стандартынын аткарылышын камсыз кылууга тийиш жана анын талаптарына ылайык иштелип чыгат.

14-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатын баалоо

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына баалоо жүргүзүү төмөнкүлөр тарабынан жүзөгө ашырылат:

1) керектөөчүлөрдүн коомдук бирикмелери (ассоциациялары жана бирликтери);

2) мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүчү мекеме;

3) ыйгарым укуктуу орган.

2. Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын баалоо мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартында көрсөтүлгөн сапатын белгиленген критерийлерине ылайык жүргүзүлөт.

Ушул берененин 1-бөлүгүндө көрсөтүлгөн субъекттер тарабынан баалоо жүргүзүүнүн усулу өз алдынча аныкталат.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатын ички баалоо мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчү мекеме, ыйгарым укуктуу орган тарабынан жүргүзүлөт, анын натыйжалары боюнча тиешелүү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартына жана/же административдик регламентине өзгөртүүлөрдү киргизүүнүн максатка ылайыктуулугу жөнүндө чечим кабыл алынат.

Керектүү өзгөртүүлөр ушул Мыйзамда белгиленген тартипте демилгеленет.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатын ички баалоо керектөөчүлөрдүн коомдук бирикмелери (ассоциациялары жана бирликтери) тарабынан жүргүзүлөт, алар анын натыйжалары боюнча ушул Мыйзамда белгиленген тартипте мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартын жана административдик регламентин кайра карап чыгууну талап кылууга укуктуу.

4-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды пайдалануу

15-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматты пайдалануу пункттарын уюштуруу

1. Мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүү пункттары аркылуу же болбосо электрондук форматта көрсөтүлөт.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды электрондук форматта көрсөтүүлөрдүн тизмеги Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан аныкталат, аларды көрсөтүүнүн тартиби мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тиешелүү стандартында жана административдик регламентинде аныкталат.

2. Административдик аймактык бирдиктерде, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер иштеген чек араларда мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүү пункттары түзүлөт.

3. Уюштуруу жана башпаана бөлүп берүү тиешелүү мамлекеттик жана муниципалдык мекемелерге жүктөлөт. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүү пункттарынын башпааналары стандарттын талаптарына жооп берүүгө тийиш.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүү пункттары стационардык жана/же көчмө (мобилдүү) болушу мүмкүн.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүүнүн стационардык пункттары жайгашкан жерден алыс турган калктуу конуштарда кыйла талап кылынган мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр ыйгарым укуктуу мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин адистеринин катышуусу менен көчмө (мобилдүү) жетүү пункттары тарабынан көрсөтүлөт.

5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүүнүн стационардык же көчмө (мобилдүү) пункттарынын ишин уюштуруу кызмат көрсөтүүлөрдүн тиешелүү стандарттарына жооп берүүгө тийиш.

6. Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетүү пункттарын бирдиктүү терезе ыкмасы боюнча түзүшөт.

7. Ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн мамлекеттик жана/же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучу тарабынан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү башкалар менен тең шарттарда алуу үчүн зарыл шарттар түзүлөт. Бул категориядагы керектөөчүлөргө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тартибине жана шарттарына карата талаптар тиешелүү стандартта камтылууга тийиш.

8. Мамлекеттик жана/же муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын, жеткиликтүүлүгүн жана натыйжалуулугун жогорулатуу максатында мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү каржылоонун каражаттарын жана булактарын өткөрүп берүү менен жеке юридикалык жана жеке жактарга аткарууга өткөрүп бере алышат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү жеке юридикалык жана жеке жактарга аткарууга өткөрүп берүү ведомстволор аралык комиссиянын оң корутундусу алынгандан кийин мамлекеттик сатып алуулар жөнүндө мыйзамдардын талаптарына ылайык жүзөгө ашырылат.

Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер жеке юридикалык жана жеке жактардын аткаруусуна өткөрүп берген мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдө ушул Мыйзамдын ченемдерин аткарбагандыгы же талаптагыдай аткарбагандыгы, анын ичинде белгиленген стандарттарды, ошондой эле кызматтарды акы төлөө негизинде көрсөтүү үчүн ушул Мыйзамдын 7-беренесинде баяндалган негиздерди сактоо үчүн толук жоопкерчилик тартышат.

16-берене. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө маалыматтарга жетүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлери, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн типтүү стандарты жана стандарттары, ведомстволор аралык комиссия жөнүндө жобо Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгилеген тартипте жарыяланууга жатат.

Мындан тышкары, жогоруда аталган ченемдик укуктук актылар мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучулардын веб-сайттарында жарыяланат, ошондой эле кызмат көрсөтүлгөн жерлерде жайгаштырылууга тийиш.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр системасын электрондук форматка которуу үчүн жооптуу ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан аныкталат.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө маалыматтар мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бардык керектөөчүлөрүнө мамлекеттик жана расмий тилде берилиши керек.

3. Ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучу тарабынан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр

КР Өкмөтүнүн №603 токтому менен бекитилген,
3-сентябрь, 2012

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын типтүү стандарты

жана алардын стандарттары тууралуу маалыматтарды башкалар менен тең шарттарда алуу үчүн зарыл шарттар түзүлөт.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр боюнча жүргүзүлүп жаткан иштер жөнүндө коомчулукту үзгүлтүксүз негизде маалымдап турууга тийиш.

5-глава. Бул мыйзамдын ченемдерин аткарбагандык үчүн жоопкерчилик

17-берене. Бул мыйзамдын ченемдерин аткарбагандык үчүн жоопкерчилик

1. Бул мыйзамдын ченемдерин аткарбагандыгы же талаптагыдай аткарбагандыгы үчүн мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер, алардын кызмат адамдары Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык тартиптик, администрациялык, материалдык жана жазыктык жоопкерчилик тартышат.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер тарабынан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тиешелүү реестрине киргизилбеген акы төлөнүүчү кызмат көрсөтүүлөрдөн алынган киреше Кыргыз Республикасынын республикалык бюджетине толук көлөмдө алынат.

6-глава. Өтмө жана корутунду жоболор

18-берене. Бул мыйзамдын күчүнө кирүү тартиби

1. Бул мыйзам расмий жарыяланган күндөн тартып алты ай өткөндөн кийин күчүнө кирет.

2. Кыргыз Республикасынын Өкмөтү алты айлык мөөнөттө бул мыйзамды ишке ашыруу боюнча тиешелүү чараларды көрсүн.

Кыргыз Республикасынын
Президенти

А. Атамбаев

2014-жылдын 25-июнунда

Кыргыз Республикасынын
Жогорку Кеңеши тарабынан
кабыл алынган

«Эркин Тоо» газетасынын 2014-жылдын 25-июлундагы №58 жарыяланды

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын паспорту	
1	Кызматтын аталышы
2	Кызмат көрсөтчү мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы
3	Мам. кызматты пайдалануучулар
4	Мам. кызматты пайдаланууга укуктук негиздер
5	Көрсөтүлчү кызматтын акыркы натыйжасы
6	Мам. кызматты көрсөтүү шарттары
7	Мам. кызмат көрсөтүү мөөнөтү
2. Мамлекеттик кызматты пайдалануучуларга маалымат берүү	
8	Көрсөтүлчү кызматтар жөнүндө пайдалануучуларга маалымат берүү (зарыл маалыматтардын тизмеси), анын ичинде өз компетенциясындагы мам. кызматтарды стандартташтырууга жооптуу мам. орган
9	Кызмат жөнүндө маалыматты жайылтуу жолдору (мүмкүн болчу бардык жолдорду мүнөздөп же атоо)
3. Тейлөө жана мам./муниципалдык кызмат көрсөтүү	
10	Келүүчүлөр менен баарлашуу
11	Конфиденциалдуулукту камсыз кылуу жолдору
12	Мам. кызматты пайдалануучулардан талап кылынчу документтердин жана/же иш аракеттердин тизмеси
13	Акылуу мам. кызматтардын
14	Мам. кызматтын сапатынын параметрлери
15	Кызматты электрондук түрдө көрсөтүү

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу жана арыздануу тартиби	
16	Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу
17	Арыздануу тартиби

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн №603 токтому менен бекитилген, 3-сентябрь, 2012

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарттарын иштеп чыгуу боюнча

НУСКАМА

1. Жалпы жоболор

1. Бул Нускама жеке жана юридикалык тараптарга аткаруу бийлигинин органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары, ведомстволук жана муниципалдык мекемелер (мындан ары – ыйгарым укуктуу органдар) тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарттарын иштеп чыгууга жалпы типтүү талаптарды белгилейт.

2. Бекитилген мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн типтүү стандартынын негизинде иштелип чыгуучу мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын стандарты мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөр үчүн (жеке жана юридикалык тараптар) арналган жана кызмат көрсөтүүнүн шартын, керектүү документтердин жана/же кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин толук тизмесин, кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлерин, кызмат көрсөтүүнүн ыкмасын, керектөөчүлөргө кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат берүү ыкмасын, кызмат көрсөтүү мөөнөтүн, акы төлөнүүчү кызматтын наркын, кызмат көрсөтүүнүн стандартын бузган учурларда арыздануу тартибин, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр үчүн керектүү документтерди кабыл да баш тартуу үчүн негиздердин толук тизмесин, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздерди белгилейт.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты төмөнкү принциптерге жооп бериши керек:

- жазылган тилдин (мамлекеттик жана расмий) жөнөкөйлүгү жана жеткиликтүүлүгү;
- кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөр үчүн маалыматтын мазмунунун көлөмү жана толуктугу;
- маалыматка жана кызмат көрсөтүүгө жарандардын жетүүсү;
- документтин жыйнактуулугу жана көрсөтүлгөн кызматтардан жарандардын канааттангандыгын аныктоо максатында кайтарымы байланыштын болушу.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандартын иштеп чыгуу жана бекитүү

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү стандарттары Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык кызмат көрсөтүүлөрдү стандартташтырууга жооптуу ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдар жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан иштелип чыгат.

5. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестринде каралган стандартташтырууга жооптуу ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары:

- буйрук менен бекитилүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттарын иштеп чыгуунун кезектүүлүгүн ар бир айга бөлүү менен аныктайт;
- чечим менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттарын иштеп чыгуу, жайылтуу жана аны инспекциялоо боюнча жумушчу топту түзөт.

6. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарттарын иштеп чыгууга жана жайылтууга жоопкерчилик стандартташтырууга жооптуу ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдардын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу орган жетекчилеринин орун басарларынын бирине жүктөлөт.

3. Кызмат көрсөтүүнү (паспорт) баяндоо

7. Кызматтын аталышы: Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрлерине ылайык кызматтардын аталышы көрсөтүлөт.

8. Кызматтарды көрсөткөн ыйгарым укуктуу органдын толук аталышы: кызматтарды көрсөткөн аткаруу бийлиги органынын, анын түзүмдүк бөлүнүшүнүн, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын, ведомстволук жана муниципалдык мекеменин аталышы көрсөтүлөт.

9. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү чулар: төмөнкү белгилер: керектөөчүлөрдүн курагы, жынысы, аялуулугу, юридикалык статусу ж.б. боюнча бул кызматты пайдаланууга укугу бар керектөөчүлөрдүн чөйрөсү көрсөтүлөт.

10. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн укуктук негиздери: анын негизинде кызматтар көрсөтүлгөн мыйзамдар жана башка ченем-укуктук акттар аталат.

11. Көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын акыркы жыйынтыгы: пайдалануучу үчүн көрсөтүлгөн кызматтын акыркы жыйынтыгы кандай көрүнөрү баяндалат. Ошондой эле кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгы оозеки сунуш болушу мүмкүн.

Мисалы, кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгы болуп кандайдыр бир документти берүү саналат, эгерде берилген документ кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгы эмес, кызмат көрсөткөн орган тарабынан керектүү иш-аракеттердин аткарылганынын далили болсо, анда жыйынтыгын баяндоодо кызмат көрсөткөн орган тарабынан аткарылган белгилүү иш-аракеттердин зарылдыгы камтылышы керек.

12. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн шарты: келүүчүлөр үчүн кандай шарттар кепилдикке алынары баяндалат (гардероб, даараткана, отуруу үчүн орундуктардын болушу, кезекти түзүү ыкмасы: электрондук кезек, жандуу кезекке туруу, жазылуу).

13. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү: кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү көрсөтүлөт:

- кызмат көрсөтүүнү үчүн документтерди кабыл га жана/же иш-аракеттерге чектелген убакыт көрсөтүлөт;
- кызмат көрсөтүүнүн жалпы мөөнөтү көрсөтүлөт (эгерде Кыргыз Республикасынын ченемдик укуктук актыларында көрсөтүлсө, анда көрсөтпөй койсо болот, эгерде мөөнөт көрсөтүлбөсө, анда аны стандартта көрсөтүү керек);
- кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүгө чектелген убакыт көрсөтүлөт.

4. Кызматтарды пайдалануучуларга чуларга маалымат берүү

14. Пайдалануучуларга көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө маалымат берүү:

Ыйгарым укуктуу органдар тарабынан жарандарга маалымат берүүнүн толуктугу жана көлөмү төмөнкү тизмеге жооп бериши керек:

- кызматтарды көрсөткөн ыйгарым укуктуу органдардын жайгашкан орду, алардын иш графиги, керектөөчү тигил же бул мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү жөнүндө бардык керектүү маалыматты ала турган тигил же бул кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган тууралуу милдеттүү түрдөгү маалыматты кошкондо, келүүчүлөрдү кабыл алуунун жол-жоболору (телефон аркылуу алдын ала жазылуу, кайрылуу күнүндө кабыл алуу, жандуу кезекке туруу, электрондук кезек ж.б.) жөнүндө маалымат;
- кызмат көрсөтүүнүн ыкмасы жөнүндө маалымат берүү: кайрылуу ыкмаларына жараша көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө жарандарга маалымат берүүнүн бардык мүмкүн болгон ыкмаларын атоо:
- жазуу жүзүндө;
- оозеки (телефон менен, жеке өзү жолукканда);
- факсимиле, электрондук сайтта (суроо-жооптор);
- маалыматтык дубал такталары, китепчелер;
- бланктарды толтуруу тартиби жөнүндө маалымат (үлгүлөр);
- акы төлөө тартиби жөнүндө маалымат (накталай, которуу жолу менен);

- кызмат көрсөтүүнүн жол-жобосу жөнүндө маалымат;
- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартынын бардыгы жана алар менен таанышуу ыкмасы жөнүндө маалымат.

15. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары (бардык мүмкүн болгон ыкмаларды мүнөздөө же атоо):

- ЖМК (аталышын көрсөтүү);
- Интернет (электрондук сайттын дарегин көрсөтүү);
- стенддер;
- телефон аркылуу (телефон номерлери);
- буклеттер (брошюралар) ж.б. алгылыктуу ыкмалар.

Стандартташтырууга жооптуу ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган кызмат көрсөткөн бардык ыйгарым укуктуу органдарга маалыматтын жеткиликтүү болушун камсыздоо үчүн бардык мүмкүн болгон ыкмалар менен маалыматты жайылтууну камсыз кылууга милдеттүү.

Жогоруда аталган маалыматты бардык кайрылган адамдарга акысыз негизде берүү кепилдикке алынат.

Жайгаштырылган маалыматтар актуалдуу абалда кармалып жана өз убагында жаңыртылып турушу керек.

5. Тейлөө жана кызмат көрсөтүү

16. Келүүчүлөр менен пикир алышуу: стандарт Кыргыз Республикасынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтары жөнүндө мыйзамдарына ылайык жүрүм-турум эрежесин белгилөөчү жана жөнгө салчу кесиптик-этикалык ченемдердин кызматкерлер тарабынан сакталышына көрсөтмөнү камтышы керек.

Керектөөчүлөрдүн өзгөчө категорияларына (ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелүү адамдар, жашы жете электер, кары-картаңдар ж.б.) кызматтар көрсөтүлгөн учурда стандарт алар менен сүйлөшүү ыкмасы боюнча талапты камтышы керек.

Атайын кызматтарды чуга, мисалы, мүнөзү оор жеткинчектерге же начар уккандарга, пенсионерлерге кызмат көрсөтүүдө, анда мындай керектөөлөр кандайча эске алынары көрсөтүлөт. Ми-

салы, жеткинчектер психологиясы боюнча адис болот же бардык кызматкерлер начар уккан адамдар менен сүйлөшүү негизине үйрөтүлгөн.

17. Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары: кызмат көрсөтүүнү чудан кызмат көрсөтүүнү жана аяктоо процессинде алынган маалыматтын купуялуулугун камсыздоо ыкмасы көрсөтүлөт.

18. Кызмат көрсөтүүнү керектөөчү тарабынан керектүү документтердин жана/же иштердин тизмеси: кызмат көрсөтүүнү керектөөчү тарабынан керектүү документтердин толук тизмеси, аларды жыйноо жана/же иш-аракеттердин тартиби көрсөтүлөт; ошондой эле жарандардын кайрылууларын жана арыздарын каттоо тартибине (каттоо журналы, штамп жана башка ыкмалар) талаптар көрсөтүлөт.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар электрондук форматта көрсөтүлгөн учурда электрондук форматта сурам берүү тартиби (интерактивдүү форманы толтуруу, электрондук санариптик кол коюу, электрондук документтердин форматы, алардын сапаты ж.б.) көрсөтүлөт.

Андан ары Кыргыз Республикасынын ченемдик укуктук актыларына ылайык мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн керектүү башка документтердин толук тизмеси көрсөтүлөт.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн керектүү документтердин бир нече тизмеси көрсөтүлүшү мүмкүн, мисалы, керектөөчүлөрдүн ар кандай категориялары же кызмат көрсөтүүлөрдүн ар кандай формалары үчүн.

Эгерде тизмеде кызмат көрсөтүү үчүн белгилүү иш-аракетти аткаруу (белгилүү уюмга кайрылуу) керек болгон документтер болсо, анда керектөөчүгө бул документтер кайдан жана кандай жол-жоболор боюнча алына тургандыгын толук түшүндүрүү керек.

Документтердин бөлүгү аныкталган форма (бланк) боюнча түзүлүшү керек болгон учурда, анда толтуруу үчүн керектүү формалардын (бланктардын) үлгүсүн кайдан алууга болору көрсөтүлүшү керек.

Арыз берүүчүдөн төмөнкүлөрдү талап кылууга тыюу салынат:

- ушул мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө байланыштуу пайда болгон мамилени жөнгө салчу ченемдик укуктук актыларда каралбаган документтерди жана маалыматтарды берүүгө;
- Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө катышкан ыйгарым укуктуу органдардын жана мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө катышкан башка ыйгарым укуктуу органдардын, ведомстволук уюмдардын карамагындагы документтерди жана маалыматтарды берүүгө.

19. Акы төлөнүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын наркы: Анын негизинде мамлекеттик алым, кызмат көрсөтүүгө акы төлөө алынуучу ченемдик укуктук акты көрсөтүлөт.

Мамлекеттик алымдардын, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн акы төлөөнүн өлчөмү жөнүндө маалымат милдеттүү түрдө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү туур тиешелүү маалымат материалдарынан турушу керек (маалыматтык стенддер, буклеттер, мамлекеттик органдын Интернет-сайты, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн порталдары, автомаалымдоо ж.б.), ошондой эле керектөөчүнүн сурамы боюнча жеке кабыл алуу, телефон аркылуу кайрылуу учурунда, почта аркылуу, факсимиле байланышын же электрондук почтаны пайдалануу менен жиберилген жазуу түрүндөгү сурамы боюнча берилет.

Мында эгер мамлекеттик алымдын, төлөмдүн өлчөмү керектөөчүлөрдүн категориясына байланыштуу ар түрдүү болгон учурда жана/же керектөөчүлөрдүн айрым категорияларына жеңилдиктер берилсе, анда мындай категорияны көрсөтүү менен керектөөчүлөрдүн ар бир категориясы үчүн алымдын, акы төлөөнүн өлчөмү көрсөтүлүшү керек.

Эгерде кызмат бекер көрсөтүлсө, анда стандартта кызмат көрсөткөн жактар тарабынан ак ниетсиздик мүмкүнчүлүгүн болтурбоо үчүн бул тууралуу көрсөтүү керек. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө акы төлөнгөн учурда төлөмдү

киргизүү шарты жөнүндө маалыматтын (акчалай/акчасыз эсептешүү, банктык реквизиттер) жалпыга жеткиликтүү болушу үчүн кызмат көрсөтүү ордунда баалардын прејскурантынын болушун камсыздоо керек.

20. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери: анын негизинде кызмат көрсөтүүчү ыйгарым укуктуу органдын, коомдун, ӨЭУнун жетекчилиги тарабынан көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапаты баалана турган критерийлердин тизмеси көрсөтүлөт. Көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын баалоо критерийлердин тизмесинин негизинде жүргүзүлөт. Мисалы, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды өз убагында көрсөтүү, башкача айтканда, стандартта айтылгандарга кызмат көрсөтүү мөөнөтүнүн ылайыктыгы; мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы, стандартта көрсөтүлгөндөргө мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү шарттарынын ылайыктыгы ж.б. критерийлер.

21. Электрондук форматта кызмат көрсөтүү: кызмат көрсөтүү электрондук форматта толук көлөмдө же жарым-жартылай көрсөтүлөт. Эгерде жыйынтыгы физикалык ишке ашырууну талап кылса, анда кызмат көрсөтүү арызы кабыл алынып, маалымат алмашуу жана жыйынтыгынын даярдыгы тууралуу билдирүү баскычында электрондук форматта көрсөтүлөт.

Тиешелүү кызмат көрсөтүүчү ыйгарым укуктуу органдардын веб-сайты аркылуу электрондук форматта келип түшкөн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү берилген арыздар боюнча чечим регламентте белгиленген тартипте кабыл алынышы жана келип түшкөн күндөн тартып 3 иш күндүн ичинде арыз берүүчүгө жеткирилиши керек. Билдирүү арыз берүүчүгө арыз кандай кабыл алынган болсо, ошол эле ыкма менен кайра жиберилет жана кызмат көрсөтүүнү толук көлөмдө үчүн мындан аркы керек болгон иш-аракеттердин арыз боюнча чечими жөнүндө маалыматты камтышы керек, ал эми баш тарткан учурда чечим кабыл алган мамлекеттик органдын иш-аракетине даттануу тартиби жөнүндө маалымат берилиши керек.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр, алардын стандарттары жөнүндө маалымат акысыз болуп эсептелет жана кызмат көрсөтүүчү ыйгарым укуктуу органдын сайтына жарыяланат. Стандартта милдеттүү түрдө электрондук сайттын аталышы жана керектүү документтердин жана/же кызмат көрсөтүүнү керектөөчүнүн иш-аракеттеринин тизмеси жана 18 жана 19-пункттарда көрсөтүлгөн акы төлөнүүчү кызматтардын наркы берилет.

6. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүдөн баш тартуу жана даттануу тартиби

22. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүдөн баш тартуу: документтерди кабыл алуудан баш тартуу жана алардын толуктап иштеп чыгууга кайтаруу үчүн негиздердин толук тизмеси, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жалпысынан көрсөтүлөт.

Мисалы, баш тартуу үчүн негиздердин тизмеси төмөнкү пункттарды камтышы мүмкүн:

- кызмат көрсөтүүгө кайрылган жактын аны га укугунун же башка жактын атынан иштөөгө ыйгарым укугунун жоктугу;
- белгиленген талаптарга документтердин ылайык келбегендиги (керектүү документтердин толук эмес тизмесин берген жана/же туура эмес толтурган учурда каталарды оңдоо жана документтерди чогултуу үчүн убакыт берүү);
- берилген документтерде чындыкка туура келбеген маалыматтардын болушу;
- кызмат көрсөтүүнү үчүн кайрылган жактын тиешелүү органдын корутундусунда такталган айрым талаптар менен ылайык келбегендиги (мисалы, тиешелүү комиссиянын корутундусунда далилденген жогорку категориядагы окутуучу катары аттестацияга талапкер болгон жактын квалификациясынын жетишсиздиги).

Кызмат көрсөтүүнү керектөөчүнүн өмүрүн жана ден соолугун кепилдөө маселеси боюнча кызматтарды көрсөтүү учурунда жана мыйзамдарда каралган башка учурларда баш тартууга жол берилбейт.

23. Даттануу тартиби: тейлөө жол-жобосун (кызмат көрсөтүү ордуна, убактысына, мөөнөтүнө, ыңгайлуулугуна талаптар) бузууга даттануу берүү жол-жоболорун караган бардык ыкмалар жана даттануу органдары аталат, ошондой эле камтылган тартип бузууларга (кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу, документтерди кабыл алуудан баш тартуу ж.б.) даттануунун мүмкүн болгон ыкмалары көрсөтүлөт. Кызмат көрсөтүүнүн ар кандай баскычында кызмат көрсөтүүчү ыйгарым укуктуу органдын жана кызмат адамдардын иш-аракетине жана же эч аракет жасабаганына арыздануу жол-жобосун жазуу.

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн №287-р буйрутмасы
менен бекитилген, 22-июль, 2014

Мамлекеттик кызматтын типтүү административдик регламенти

1. Жалпы жоболор

1. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн бул административдик регламенти _____

(мамлекеттик кызматтын Реестрине ылайык мам.кызматтын аталышы)

(мындан ары - административдик регламент) аталган мамлекеттик кызматты көрсөтүүчү керектөөчүгө кызмат көрсөтүү процессинде жасоочу административдик-башкаруучулук ж.б. иш-аракеттерди оптималдаштыруу, о.э. аталган кызматты көрсөтүүгө катышкан кызмат адамдары менен адистердин жеке жоопкерчилигин жогорулатуу максатында иштелип чыкты.

2. Административдик регламент төмөнкүлөрдү аныктайт:

- аталган мамлекеттик кызматты көрсөтүү боюнча ыйгарымдарын аткарууда мам. кызмат көрсөтүүчүнүн кызмат адамдары менен адистеринин иш-аракеттеринин тартиби, мөөнү жана ирети, о.э. милдеттери;
- мам. кызмат көрсөтүү процессинде ведомстволор аралык жана ички ведомстволук өз ара аракеттешүүлөрдүн тартиби жана мөөнөтү;
- мам. кызмат көрсөтүү процессинде жасалчу иш-аракеттердин белгиленген тартибинин жана мөөнөттөрүнүн сакталышын көзөмөлдөө түрлөрү.

3. Мамлекеттик кызмат:

_____ (аталган мам. кызматты көрсөтүүчү мамлекеттик мекеме(лер)нин толук аталыш(тар)ы) тарабынан көрсөтүлөт.

4. Бул мамлекеттик кызматты пайдалануучуга көрсөтүү максатында _____

(аталган мам. кызматты көрсөтүүчү мамлекеттик мекеме(лер)нин толук аталыш(тар)ы)

төмөнкү мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер (ишканалар), о.э. жеке жана юридикалык тараптар менен өз ара иш жүргүзөт:

(пайдалануучуга кызматты толук көрсөтүү максатында өз ара аракеттеше турган бардык мамлекеттик жана/же муниципалдык мекемелерди (ишканаларды), о.э. жеке жана/же юридикалык тараптарды, эгер болсо, толук көрсөтүү зарыл, же кызмат көрсөтүү процессинде ведомстволор аралык иш-аракет болбой тургандыгын жазуу керек).

5. Мамлекеттик кызмат Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген тийиштүү стандарттагы талапка ылайык көрсөтүлөт.

6. Административдик регламентте төмөнкү түшүнүктөр менен терминдер колдонулат:

мамлекеттик кызматты аткаруучу - өз компетенциясынын чегинде мамлекеттик кызматтарды жеке жана юридикалык тараптардын сурап кайрылуусу менен көрсөтүүчү мамлекеттик мекемелер;

мамлекеттик кызматты пайдалануучу – мамлекеттик кызмат көрсөтүүчүгө өзү же өкүлү аркылуу мамлекеттик кызмат көрсөтүү өтүнүч менен кайрылган жеке же юридикалык тарап.

(Бул пунктта административдик регламентте пайдаланылышы мүмкүн болгон жана конкреттүү мамлекеттик кызматка мүнөздүү түшүнүктөр менен терминдерди көрсөтсө болот).

2. Мамлекеттик кызматты көрсөтүү үчүн зарыл документтер

7. Мамлекеттик кызматты көрсөтүүгө зарыл документтердин толук тизмеси аталган мамлекеттик кызматтын стандартында көрсөтүлөт.

8. Мамлекеттик кызматты көрсөтүүгө зарыл документтер менен маалыматтар аталган кызматты көрсөтүүчү мамлекеттик

мекеменин, анын ведомство алдындагы (түзүмдүк, аймактык) бөлүмдөрүндө, о.э. башка мамлекеттик жана муниципалдык органдардын, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин (ишканалардын) карамагында болсо, аларды мамлекеттик кызматты аткаруучу үшүл административдик регламент аркылуу жөнгө салынуучу ведомстволор аралык жана ички ведомстволук өз ара аракеттешүүнүн алкагында өз алдынча топтойт.

Кызматты пайдалануучунун жеке болушу, анын катышуусунда иш-аракет кылуу талап кылынчу документтер (м., медициналык кароодон өтүү, квалификациялык сынак тапшыруу ж.б.) менен маалыматтар буга кирбейт.

3. Мамлекеттик кызмат көрсөтүү процессинде жасалчу иш-аракеттердин ирети

9. Мамлекеттик кызматты уюштуруу төмөнкү аракеттерди камтыйт:

(аталган кызматты көрсөтүү процессинде мамлекеттик кызматты аткаруучунун кызматкерлери менен адистери аткарчу бардык административдик ж.б. аракеттердин аталышын ирети менен көрсөтүү зарыл).

Мисалы, типтүү аракеттер төмөнкүлөр болушу мүмкүн:

- мамлекеттик кызматты көрсөтүү тартиби жана жолдору тууралуу керектөөчүлөргө маалымат берүү, мында маалымдоонун бардык ыкма-жолдорун – жеке кайрылуу, телефон, почта, электрондук форматта кайрылуу жолдорун эске алуу (мам. кызматтын стандартында каралган талаптарга ылайык маалымат даярдоону, маалыматты керектөөчүгө жеткирүү, маалыматты актуалдуу абалда кармап, өз убагында жаңылап туруу);
- мам. кызматты керектөөчүдөн кайрылууну жана зарыл документтерди (маалыматтарды) кабыл алуу (кайрылуунун

предметин аныктоо, керектөөчүнү идентификациялоо, документтердин толуктугун, туура толтурулганын текшерүү, кайрылууну каттоо, керектөөчүгө анын кайрылуусу алынгандыгын билдирүү ж.б. (анын ичинде электрондук түрдө көрсөтүлчү кызматтар үчүн да) кирет);

- мамлекеттик кызматты көрсөтүүгө зарыл документтерди (маалыматтарды), материалды, үлгүлөрдү карап текшерет;
- ведомстволор аралык жана ички ведомстволук өз ара аракеттерди жүргүзүү (ведомстволор аралык сурап кайрылууларды жиберүү, документтерди (маалыматтарды) алуу жана аларды карап текшерүү, анын ичинде электрондук форматта;
- мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн натыйжаларын түзүү;
- натыйжаны керектөөчүгө мамлекет кызмат көрсөтүлгөндүгүн ырастоочу же кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу жөнүндөгү документтерди (маалымат) берүү (жөнөтүү), анын ичинде электрондук форматта.

10. Мамлекеттик кызматы көрсөтүү процессинде жасалчу иш-аракеттер төмөнкү тартипте аткарылат:

(кийинки пунктчаларда ар бир иш-аракетти төмөндө сунушталган таблицкага ылайык сүрөттөө зарыл)

10.1. Иш-аракет № _____
(иш-аракеттин аталышы)

Иш-аракеттин кенен сүрөттөмөсү	
1	Иш-аракетти баштоого негиз (кайрылуунун келип түшүшү, аны каттоо, ведомстволор аралык кайрылууга жооп келиши, кызматтын натыйжасын даярдоо ж.б. негиз болушу мүмкүн)
2	Иш-аракетти аткарууга жооптуу кызмат адамы же адис жөнүндө маалымат (кызматынын аталышы көрсөтүлөт)
3	Иш-аракетти аткарууга жооптуу кызмат адамынын же адистин милдеттери (аталган иш-аракеттин алкагында кызмат адамы же адис аткарышы керек болгон милдеттер (иш-аракеттер) ирети менен көрсөтүлөт, о.э. аталган милдеттерди аткарууда алар сакташы керек болгон талаптар (эгер болсо) көрсөтүлөт

4	Иш-аракеттин узактыгы же аны аткаруунун максималдуу мөөнөтү	
5	Бул иш-аракеттин жүрүшүндө башка мам. жана/же муниципалдык мекемелер (ишканалар), жеке жана юридикалык жактар (эгер болсо) менен өз ара аракеттешүү тартиби жана мөөнөтү (аталган кызматтын акыркы натыйжасына жетүү үчүн өз ара аракет жүргүзүлчү мам. жана/же муниципалдык мекемелердин (ишканалардын) атын, жеке жана юридикалык жактардын категориясын көрсөтүү зарыл. Аталган иш-аракеттин алкагында өз ара аракеттешүү тартиби жана мөөнөтү, анын ичинде ведомстволор аралык кайрылуу жиберүү, аларга жооп алуу, маалымат, документ алмашуу, анын ичинде электрондук түрдө алмашуу тартиби жана мөөнөтү сүрөттөлүшү керек)	
6	Аталган иш-аракеттин алкагында кызмат адамы же адис кабыл алышы керек болгон чечимдер (түрдүү чечим болушу мүмкүн болсо, чечимдин варианттарын тандоо критерийлери менен процедураларын сүрөттөө зарыл)	
7	Иш-аракеттин натыйжалары жана аны кийинки иш-аракетти баштоо үчүн берүү тартиби	
8	Иш-аракеттин аткарылышын жазуу жолу	

Эскертме: эскертмеде каралып жактан иш-аракет кайсы башка иш-аракеттер менен бирге (эгер болсо) башталары тууралы маалымат берилет. Аракеттердин ирети административдик регламенттин 11-пунктуна ылайык блок-схемада кенен берилет.

Ар бир административдик аракетти иреттүү сүрөттөөдө мамлекеттик кызматты көрсөтүүнүн бардык жолдору (жеке кайрылууда, телефон, электрондук дарек аркылуу ж.б.), о.э. керектөөчүлөрдүн айрым категорияларына (м., ден соолугу жагынан мүмкүнчүлүгү чектелгендерге) кызмат көрсөтүүнүн өзгөчөлүктөрү (эгер болсо) эске алынышы керек.

О.э. жеке жана юридикалык тараптардын аткаруусуна белгиленген тартипте тапшырылган аракеттер да сүрөттөлүшү керек.

Кызматтын толук натыйжасын керектөөчүгө берүү мөөнөтү, документтерди кабыл алууга жана/же кызмат алуу үчүн аракеттерге сарпталчу убакыт аталган мамлекеттик кызматынын стандартында көрсөтүлгөндөн ашпоосу керек.

Административдик регламентте каралган бардык аракеттерди аткаруу мамлекеттик кызматтын стандартында белгиленген мамлекеттик кызмат көрсөтүү сапатынын көрсөткүчтөрүнө жетишүүгө багытталышы керек.

11. Мамлекеттик кызматты көрсөтүүнүн схема түрүндөгү ирети (блок-схема) Типтүү административдик регламенттин тиркемесинде берилген.

(О.э. административдик регламенттин тиркемелеринде сурап кайрылуунун формалары менен үлгүлөрү, ж.б. мамлекеттик кызмат көрсөтүү процессинде керектөөчү же аткаруучу толтурушу керек болгон, анын ичинде электрондук форматтагы документтер берилиши мүмкүн).

4. Административдик регламенттин талаптарынын аткарылышын көзөмөлдөө түрлөрү

12. Административдик регламенттин талаптарынын аткарылышын көзөмөлдөө түрлөрү ички (учурдагы) жана сырткы көзөмөлгө бөлүнөт.

13. Ички (учурдагы) көзөмөл _____ тараптан дайыма жүргүзүлүп турат (мамл. кызмат көрсөтүүчү мамлекеттик мекеменин ыйгарымдуу кызмат адамы көрсөтүлөт, адатта мам. мекеменин жетекчиси же анын орун басары).

Ички (учурдагы) көзөмөл административдик регламент, о.э. мам. кызмат көрсөтүү процессинде кабыл алынган чечимдер кызмат адамдары менен адистер тарабынан сакталып жаткандыгын үзгүлтүксүз текшерип туруу жолу менен жүргүзүлөт.

Ички (учурдагы) көзөмөлдүн максаты мамлекеттик кызматты керектөөчүлөрдүн укуктарын бузууларды аныктап, четтетүү, чечимдердин жана адистер менен кызматкерлердин иш-аракеттеринин (эч нерсе жасабагандыгынын) үстүнөн келип түшкөн арыздарды (ишеним телефону аркылуу да) кароо, чечимдерди кабыл алуу жана жооп даярдоо болуп эсептелет.

Текшерүүлөр _____ сайын жүргүзүлөт (текшерүүлөрдү жүргүзүү мөөнөттөрү көрсөтүлөт. М.: үзгүлтүксүз, керектөөчү кайрылган ар бир учурда, ай сайын айлык жыйынтык чыгарууда же башка).

Пландан сырткаркы текшерүүлөр, анын ичинде мамлекеттик кызматты керектөөчү конкреттүү адамдын арызы менен да болушу мүмкүн.

Текшерүүлөрдүн натыйжалары боюнча аныкталган административдик регламентти бузууларды четтетүү боюнча токтоосуз чаралар көрүлөт, о.э. күнөөлүү тараптарды КРнын мыйзамдарына ылайык жоопко тартуу маселеси каралат.

14. Административдик регламенттин талаптарынын аткарылышына сырткы көзөмөл _____ (аталган мам. кызматты Мамлекеттик кызматтардын реестрине ылайык көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын аты көрсөтүлөт) чечими менен түзүлгөн комиссия тарабынан ишке ашырылат.

Комиссиянын курамына милдеттүү түрдө аталган мам. органдын коомдук байкоочулук кеңешинин (эгер болсо) өкүлдөрү киргизилет.

Комиссиянын иш тартиби жана регламенти _____ (аталган мам. кызматты Мамлекеттик кызматтардын реестрине ылайык көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын аты көрсөтүлөт) тарабынан аныкталат.

Комиссиянын иш натыйжалары аныктама түрүндө түзүлүп, анда аныкталган эреже бузуулар, кемчиликтер жана аларды четтетүү боюнча сунуштар көрсөтүлөт. Мамлекеттик кызмат көрсөтүү процессин оптималдаштыруу максатында административдик регламентти өзгөртүү боюнча сунуштар берилиши мүмкүн.

Бул аныктама кол коюлгандан кийин 3 иш күнү аралыгында _____ (аталган мам. кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын аты көрсөтүлөт) жетекчисине жиберилет, ал аныктама келген күндөн кийин бир айлык мөөнөттө табылган эреже бузуулар менен кемчиликтерди четтетүү боюнча чараларды көрүп, аталган кемчиликтерге жол берген кызмат адамдары менен адистерге карата дисциплинардык жана административдик чараларды

колдонуп, о.э. белгиленген тартипте административдик регламентке өзгөртүү киргизүүнү демилгелейт (зарыл болсо).

Сырты көзөмөлдүн натыйжалары боюнча аныкталган эреже бузуулар менен кемчиликтер боюнча КР мыйзамдарына ылайык аталган мам. кызматты Мамлекеттик кызматтардын реестрине ылайык көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын жетекчиси кызмат адамдары менен адистерге карата дисциплинардык жана административдик чараларды колдоно алат.

Административдик регламенттин талаптарынын аткарылышына сырткы көзөмөл _____ (убактысы, мөөнөтү көрсөтүлөт, мисалы, жылына бир жолудан кем эмес).

5. Административдик регламенттин талаптарын бузгандык үчүн кызмат адамдарынын жоопкерчилиги

15. _____ (аталган мам. кызматты көрсөтүүчү мамлекеттик мекеменин аталышы көрсөтүлөт) кызмат адамдарынын иш-аракеттери же эч аракет жасабагандыгы үчүн, о.э. мам. кызмат көрсөтүү учурунда кабыл алынган чечимдердин үстүнөн кайрылуучу мамлекеттик кызматтын стандартына ылайык арыздана алат.

16. Административдик регламенттин талаптарын бузгандык үчүн _____ (мамлекеттик мекеменин аты көрсөтүлөт) жооптуу кызматчылары жана адистери Кыргыз Республикасынын административдик жана эмгек мыйзамдарына ылайык жоопко тартылат.

6. Жыйынтыктоочу жоболор

17. Административдик регламент _____ макулдашылды (аталган мамлекеттик кызматты акыркы пайдалануучуга көрсөтүү максатында өз ара иш-аракет жүргүзүлчү жана административдик регламент макулдашылган мамлекеттик жана муниципалдык органдардын, ведомство алдындагы (түзүмдүк жана аймактык) бөлүмдөрдүн аттары көрсөтүлөт. Мам. кызмат көрсөтүүдө өз ара аракеттешүү жүргүзүлбөсө, бул пункт көрсөтүлбөйт).

18. Административдик регламент аталган мам. кызматтын стандарты менен бир мезгилде, бирок үч жылда бир жолудан кем эмес кайра каралып турушу керек.

19. Административдик регламенттин мазмуну мам. кызматты пайдалануучулар үчүн жеткиликтүү болушу керек. Административдик регламент мам. кызматты Кызматтардын реестрине жараша көрсөтүүгө жооптуу мамлекеттик орган – мамлекеттик кызматы аткаруучунун веб-сайтында, о.э. мамлекеттик кызматты пайдалануучу жерлерде жайгаштырылышы керек.

20. КРнын мыйзамында белгиленген тартипте мамлекеттик кызматты же анын кайсы бир бөлүгүн жеке же юридикалык тараптардын аткаруусуна берген учурда аталган кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. мекеме менен тийиштүү жеке жана/же юридикалык тараптардын ортосундагы өз ара аракеттешүү алардын ортосунда түзүлгөн келишимдин негизинде жүргүзүлөт. Келишимдин жоболору аталган мам. кызматтын административдик регламентинин талаптарына ылайык келиши керек.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча иш-аракеттердин СХЕМА ТҮРҮНДӨГҮ ИРЕТИ (блок-схема)



Эскертүү: Схема ар бир мам. кызматты көрсөтүү өзгөчөлүгүнө жараша калыптанат, ошону менен бирге айрым иш-аракеттер да ишке ашырылат.

Кыргыз Республикасынын
Өкмөтүнүн буйрутмасы менен
бекитилген,
22-июль, 2014, №287-р

Мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүү тартиби жөнүндө ЖОБО

1. Жалпы жоболор

1. Мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүү тартиби жөнүндө бул Жобо (мындан ары - Жобо) башкаруу бийлик органдары, алардын түзүмдүк бөлүктөрү менен ведомстволор алдындагы мекемелери көрсөтүү мамлекеттик кызматтардын КР Өкмөтүнүн токтому менен бекитилген (10-февраль, 2012, №85) Мамлекеттик кызматтардын реестрине (мындан ары – Мам. кызматтардын реестри) киргизилген мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттерин иштеп чыгуу жана бекитүүнүн негизги принциптерин орнотот.

2. Мамлекеттик кызматтардын административдик регламенттери (мындан ары – административдик регламенттер) КР Өкмөтү тарабынан бекитилчү Мамлекеттик кызматтардын Типтүү административдик регламентине (Мындан ары типтүү административдик регламент) ылайык иштелип чыгат жана ички ведомстволук, ведомстволор аралык административдик-башкаруучулук ж.б. процесстерди оптималдаштырууга, ашыкча процедураларды четтетүүгө, тийиштүү мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн сапатын жогорулатууга жана мөөнөтүн кыскартууга багытталат.

3. Административдик регламенттер мам. кызматтардын тийиштүү стандарттарынын аткарылышын камсыз кылып, алардын талаптарына ылайык иштелип чыгышы керек.

2. Административдик регламенттерди иштеп чыгуу тартиби

4. Административдик регламенттерди мамлекеттик органдар алдындагы туруктуу иштөөчү мам. кызматтарды оптималдаштыруу жана стандартташтыруу боюнча ведомстволук комиссиялар (мындан ары – комиссиялар) иштеп чыгат.

Мам. кызматтардын реестрине ылайык мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүгө жооптуу ыйгарымдуу мам. органдар аталган комиссиялардын курамына жана алар тууралуу жоболорго тийиштүү өзгөртүүлөрдү киргизет.

Комиссиялардын курамына сөзсүз түрдө төмөнкүлөр кирет:

- мам. органдын коомдук байкоочулар кеңешинин (эгер болсо) өкүлдөрү, жарандык жана ишкердик коомдун өкүлдөрү;
- тийиштүү мам. кызматты көрсөтүүдө ведомстволор аралык өз ара иш алып баруу болсо, өз ара иштеше турган ведомстволук (түзүмдүк жана аймактык) бөлүктөрү бар мам. органдар менен өз алдынча башкаруу органдарынын өкүлдөрү.

Кызматты же анын бир бөлүгүн электрондук түргө которуу мүмкүнчүлүгү жана максатка ылайыктуулугу тууралуу суроону кароо максатында комиссиянын курамына маалымат технологиялары боюнча адис кириши мүмкүн.

5. Комиссия ушул жана тийиштүү мам. кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын жетекчиси бекитчү Жобонун, о.э. комиссиянын иш тартибин, чечим кабыл алуу процедурасын, комиссиянын курамын өзгөртүү процедурасын ж.б. комиссиянын максат-милдеттерине жетишүүсүнө зарыл маселелерди жөнгө салуучу комиссия тууралуу жобонун негизинде өз ишин жүргүзөт.

6. Комиссияны Мам. кызмат реестрине ылайык тийиштүү мам.кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын жетекчисинин орун басарларынын бири башкарат.

7. Административдик регламенттерди иштеп чыгып бекитүү максатында комиссияга төмөнкү кошумча иш-милдеттерин аткаруу жүктөлөт:

- мам. кызматтарды көрсөтүү процессинде аткарылчу административдик ж.б. иш-аракеттерди оптималдаштыруу, Типтүү административдик регламенттерге ылайык административдик

регламенттерди иштеп чыгуу;

- административдик регламенттердин долбоорлорун белгиленген тартипте андан ары КР Өкмөтү тарабынан бекитилишин демилгелөө үчүн аны тийиштүү мам.кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. органдын жетекчисине киргизүү;
- административдик регламенттерди колдонууга киргизүү;
- бекитилген административдик регламенттердин сакталышына үзгүлтүксүз мониторинг жүргүзүү, тийиштүү мам. кызматтарды көрсөтүү процессин андан ары артыкташтыруу максатында административдик регламенттерди кайра кароо сунуштарын киргизүү.

8. Комиссия ар бир мам. кызматты көрсөтүүдө жасалчу иш-аракеттерди баштапкы инвентаризациядан жана талдоодон өткөрүү үчүн:

- мам. кызмат көрсөтүү процессинде (кызматты көрсөтүүчүгө КРнын мыйзамдарына ылайык берилген ыйгарымдардын чегинде) аткарылчу, конкреттүү натыйжаларга ээ административдик-башкаруучулук иш-аракеттердин, анын ичинде ведомстволор аралык жана ички ведомстволук өз ара аракеттешүүлөрдүн баштапкы тизмесин түзөт;
- ар бир аракетти жасоого жооптуу кызмат адамдарын жана кызматкерлерин, кызматтык милдеттери менен аларды аткаруу иретин кошо аныктайт;
- ар бир иш-аракеттин аткарылыш мөөнөтүн мам. кызматты көрсөтүүнүн стандартта белгиленген тийиштүү мөөнөтүн сактоо зарылчылыгын эске алуу менен аныктайт;
- мам. кызматты көрсөтүү ыкмасына жараша иш-аракеттерди аткаруу (анын ичинде электрондук түрдө) өзгөчөлүгү бар жогун, о.э. (эгер болсо) пайдалануучулардын айрым категорияларына (м., ден соолугу жагынан мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар) көрсөтүү өзгөчөлүктөрүн изилдейт.

9. Мам. кызмат көрсөтүүдө аткарылчу иш-аракеттерге баштапкы инвентаризация жана талдоо жүргүзгөндөн кийин комиссия ар бир мам. кызмат үчүн иш-аракеттерди артыкташтырууну жүргүзөт, анын ичинде:

- ар бир иш-аракетти өзүнчө аткаруу жана мам. кызматты толугу менен көрсөтүү мөөнөтүн жалпы кыскартуу максатында;
- ар бир иш-аракетти өзүнчө аткарууну жана мам. кызматты толугу менен көрсөтүүнү уюштурууга чыгымдарды кыскартуу максатында.

Анын ичинде төмөнкүлөрдү карайт:

- мам. кызмат алуу үчүн пайдалануучу эң аз сандагы иш-аракет жасоо зарылчылыгы жөнүндө принципти эске алуу менен ар бир ишти кыскартуу (иш-аракеттерди орчундаштыруу, ашыкча иш-аракеттерди алып салуу ж.б.) мүмкүнчүлүгү;
- иш-аракеттерди (анын ичинде ведомстволор аралык) электрондук түрдө аткаруу мүмкүнчүлүгү жана максатка ылайыктуулугу;
- айрым иш-аракеттерди жеке менчик юридикалык тараптарга жана жеке адамдарга тапшыруу мүмкүнчүлүгү жана максатка ылайыктуулугу.

10. Комиссия жүргүзүлгөн оптималдаштыруу натыйжалары боюнча:

- административдик регламенттин долбоорун түзүп, анын ичинде Типтүү административдик регламенттин талаптарына ылайык ар бир иш-аракетти сүрөттөйт;
- башка мам. органдар менен өз алдынча башкаруу органдары, алардын (түзүмдүк жана аймактык) ведомстволук бөлүктөрү менен өз ара аракетте аткарыла турган иштердин тартибин жана узактыгын алдын ала макулдаштырат.

3. Административдик регламенттерди бекитүү жана кайра кароо тартиби.

11. Тийиштүү мамлекеттик кызматты көрсөтүү процессинде ведомстволор аралык өз ара аракеттешүү болсо, мам. кызматты көрсөтүүгө жооптуу мам. орган иштеп чыккан административдик регламенттердин долбоорлору (түзүмдүк жана аймактык) ведомстволук бөлүктөрү менен өз ара аракетте аткара турган башка мам. органдар менен өз алдынча башкаруу органдарына макулдаштырууга жиберилет.

12. Административдик регламенттердин макулдашылган долбоорлору КР Өкмөтүнүн буйрутмасы (31-май, 2011, №191-р) менен түзүлгөн Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча ведомстволор аралык комиссиянын кароосуна жиберилет (мындан ары – Ведомстволор аралык комиссия).

13. Ведомстволор аралык комиссияга жиберилген административдик регламенттин долбооруна төмөнкү документтер тиркелет:

- мам. кызматты көрсөтүү процессинде (түзүмдүк жана аймактык) ведомстволук бөлүктөрү менен өз ара аракет жүргүзүлө турган башка мам. органдар менен өз алдынча башкаруу органдары менен макулдашкандык тууралуу;
- мам. кызмат көрсөтүү процессинде жасалчу административдик ж.б. иштердин артыкташтырылгандыгы, анын ичинде кызмат көрсөтүү чыгымдарын кыскарткандык, кызмат көрсөтүү мөөнөтүн кыскарткандык айрым аракеттерди электрондук түрдө аткаруу уюшулгандыгы, айрым аракеттер кыскартылып жана орчундатылгандыгы, айрым аракеттер жеке жана юридикалык тараптардын аткаруусуна берилгендиги тууралуу;
- сунушталып жаткан административдик регламенттин долбоорунда тийиштүү мам. кызматтын стандартынын (документтердин тизмеси, көрсөтүү мөөнөттөрү, сапат көрсөткүчтөрү) талаптары сакталгандыгы тууралуу маалымат (салыштырмалуу таблица);
- өзгөртүү, толуктоо киргизүү же алып салуу талап кылынган ченем-уктук акттардын тизмеси.

14. Административдик регламенттерди кароонун натыйжалары боюнча Ведомстволор аралык комиссия тийиштүү чечим (бүтүм) чыгарат.

15. Ведомстволор аралык комиссиянын оң бүтүмү алынгандан кийин административдик регламенттердин долбоорлору белгиленген тартипте КР Өкмөтүнүн бекитүүсүнө коюлат.

16. Административдик регламенттер тийиштүү мамлекеттик кызматтардын стандарттары менен бирге, бирок үч жылда бир жолудан кем эмес, анын ичинде административдик регламент-

тердин талаптарынын аткарылышына көзөмөлдүн натыйжалары боюнча кайра каралат.

Административдик регламенттердин үзгүлтүксүз кайра каралып турушун мам. кызматты көрсөтүүгө жооптуу мамлекеттик орган камсыз кылышы керек.

4. Жыйынтыктоочу жоболор

17. Административдик регламенттер бекитилген күндөн тартып күчүнө кирет. Административдик регламенттердин мазмуну бекитилгенден кийин 10 күндүк мөөнөттө мам. кызматты көрсөтүүгө жооптуу мамлекеттик органдардын веб-сайттарында, о.э. мамлекеттик кызматты аткаруучулардын имараттарында кызмат көрсөтүлүүчү жерлерде жайгаштырылуу менен коомчулукка жеткирилиши керек.

18. Бул Жобонун ченемдерин аткарбагандык жана талаптагыдай аткарбагандык үчүн, административдик регламенттерди иштеп чыгуу жана бекитүү мөөнөттөрүн сактабагандык үчүн административдик регламенттерди иштеп чыгууга жооптуу мамлекеттик органдардын жетекчилери КРнын мыйзамдарына ылайык дисциплинардык жана административдик жоопко тартылат.