



ЦЕНТР
РЕГИОНАЛИСТИКИ
И РАЗВИТИЯ



Общественный Совет
Коомдук Кенеш
Public Council



Полноправные люди. Устойчивые страны.

50
ЛЕТ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Бишкек - 2016

Данное методическое пособие разработано Центром регионалистики и развития в раках услуги, выполняемой по заказу проекта ПРООН «Улучшение верховенства права и доступа к правосудию для устойчивого мира», финансируемого Фондом миростроительства (ФМС) ООН и предназначено для использования общественными советами государственных органов (ОСГО), организациями гражданского общества, активными гражданами и всеми, кто заинтересован в повышении качества и доступности государственных услуг в Кыргызской Республике.

Проект «Улучшение Верховенства права и доступа к правосудию для устойчивого мира» направлен на создание основ для устойчивого мира посредством укрепления верховенства права и справедливого, равного доступа к правосудию. Проект повышает потенциал независимых наблюдателей из числа гражданского общества, ОСГО, вновь созданной ассоциации адвокатов, правозащитников и активных граждан в мониторинге равного доступа к справедливому судебному разбирательству, верховенству права в стране.

Проект предполагает расширение участия граждан, особенно женщин и этнических сообществ в процессы принятия решений, а также повышение количества обращений в органы правосудия для независимого разрешения конфликтов, уменьшения участия в насилии и преступности.

В рамках поддержки ПРООН в усилении потенциала институтов гражданского общества, проект поддерживает инициативы организаций гражданского общества: 1) усиление потенциала новых членов ОСГО, 2) обеспечение эффективного взаимодействия государства и граждан, как наиболее эффективной формы и механизма сотрудничества, обеспечивающего публичность власти и соблюдение принципа верховенства права.

Данное пособие поможет членам ОСГО в проведении мониторинга и оценки качества государственных услуг, будет способствовать повышению прозрачности деятельности государственных органов и повышению потенциала членов ОСГО.

Представленная методика разработана на основе различных методик проведения общественного мониторинга и оценки качества государственных услуг в Кыргызстане и за рубежом и предназначена для применения на практике членами ОСГО.

Методика создавалась рабочей группой в составе:

1. Сатыбекова А.Э. – координатор проекта,
2. Мадюев А.Н.,
3. Асакеева Ч.Н.

Рабочая группа проекта выражает благодарность всем, кто оказал содействие в его реализации и будет рада получить комментарии, замечания и предложения, которые будут использованы в последующих работах.

Ваши предложения, замечания и комментарии будут с благодарностью приняты по адресу: 720000, Кыргызская Республика, г. Бишкек, бул. Эркиндик, 10, Тел.: +996 312 881377, e-mail: crdbishkek@gmail.com.

Мнения, выраженные в данной публикации, не обязательно отражают точку зрения ООН, ПРООН, Фонда Миростроительства ООН их программ/проектов или правительств. Употребляемые обозначения не означают выражения какого-либо мнения относительно правового статуса той или иной страны, территории или района, или их границ.

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ	4
ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ УЧАСТИЯ ОСГО В РАБОТАХ ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	5
ПРАКТИКИ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	12
ОСГО В ОБЩЕСТВЕННОМ МОНИТОРИНГЕ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	15
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	22
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	44

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ

КР – Кыргызская Республика;
НПО – неправительственная организация;
ОГО – организации гражданского общества;
ОМ – общественный мониторинг
ОМСУ – органы местного самоуправления
ОСГО – общественный совет государственного органа
ПРООН – Программа развития Организации Объединенных Наций
СМИ – средства массовой информации;
ЦОН – Центр обслуживания Населения

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 ОМСУ для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично.

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

Качество услуги – мера того, насколько уровень предоставляемых услуг соответствует ожиданиям потребителя.

Мониторинг – это отслеживание и изучение какого-либо процесса или состояния объекта с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой совокупность определенных ключевых показателей.

Общественный мониторинг – мониторинг, осуществляемый общественными объединениями, трудовыми коллективами и гражданами по проверке выполнения требований стандартов государственных и муниципальных услуг поставщиками услуг независимо от их форм собственности и подчиненности.

Оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги – исследование достижения реализации конечных результатов или соблюдения соответствующих стандартов 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 – систематизированный набор требований, предъявляемых к государственной или муниципальной услуге, утверждаемый Правительством Кыргызской Республики или соответствующим местным кенешем и определяющий процедуру взаимодействия исполнителя государственной или муниципальной услуги с потребителем услуги.

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.

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

ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ УЧАСТИЯ ОСГО В РАБОТАХ ПО МОНИТОРИНГУ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Логика развития Кыргызстана основывается на сложном общественно-политическом опыте, который получен за 25 лет независимости. Бесспорные достижения и трагические события 2005 и 2010 гг. убедительно показали то, что без развития демократических принципов, расширения роли и прав граждан в управлении государственными делами невозможно обеспечить стабильность, устойчивый экономический рост и социальное благополучие.

Революционные события 2010 г. показали необходимость совершенствования взаимодействия и сотрудничества государственных институтов с общественностью, создание механизмов для осуществления общественного мониторинга над деятельностью министерств, государственных комитетов и административных ведомств и их должностных лиц, учета властными структурами общественного мнения при принятии решений, в том числе при формировании и реализации государственной политики.

С этими целями в Кыргызстане были созданы ОСГО, которые стали еще одним институтом демократии в нашем обществе, неотъемлемой частью системы государственного управления. Активный гражданский сектор нашел свое место в деле укрепления государственных институтов, в обеспечении прозрачности и результативности их деятельности.

Можно отметить два этапа развития участия гражданского общества в процессе принятия решений государственными органами в Кыргызской Республике:

1-й этап - после революции 7 апреля 2010 года, когда инициативе Президента переходного периода Отунбаевой Р.И. был издан Указ¹, которым создаются Общественные наблюдательные советы (ОНС) в 10 пилотных государственных органах. В составы ОНС вошли активные представители из гражданского сектора (бизнес, НПО, экспертное и академическое сообщество). ОНС под руководством Аппарата Президента стали активно вовлекаться в процессы принятия решений государственными органами и показали успешные истории сотрудничества власти с гражданским обществом.

2-й этап - в мае 2014 года был принят Закон «Об Общественных советах государственных органов», разработанный инициативной группой активных членов ОНС. ОНС был переименован в Общественный совет государственных органов (ОСГО) и были внесены уточнения в миссию, цели, функции, права и обязанности ОСГО. В соответствии с Законом КР «Об общественных советах государственных органов» в 2015 году были определены 36 государственных органов в которых создаются ОСГО².

¹ Указ Президента КР от 29 сентября 2010 года УП N 212 «О совершенствовании взаимодействия органов государственного управления с гражданским обществом»

² Постановление Правительства КР от 25 августа 2014 года № 482 «О мерах по реализации Закона Кыргызской Республики "Об общественных советах государственных органов"»

Закон КР «Об общественных советах государственных органов», закрепляет следующее:

«Общественные советы - это консультативно-наблюдательные органы, созданные на общественных началах из представителей гражданского общества для взаимодействия и сотрудничества с министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами, а также осуществления общественного мониторинга над деятельностью этих министерств, государственных комитетов и административных ведомств в установленном настоящим Законом порядке. Общественные советы осуществляют свою деятельность независимо от этих министерств, государственных комитетов и административных ведомств, открыто и в интересах общества».

и устанавливает:

«Целями создания и деятельности общественных советов являются: улучшение качества предоставляемых услуг населению министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами».

ОСГО имеют право, в том числе:

«...создавать по мере необходимости постоянные и/или временные рабочие органы: комитеты, комиссии и рабочие группы»¹ для решения различных задач, среди которых особое место занимает следующая: «...осуществляют мониторинг и оценку качества предоставляемых министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами услуг, общественный мониторинг деятельности министерств, государственных комитетов и административных ведомств».

При этом Закон гарантирует обратную связь и обязывает:

«Министерство, государственный комитет и административное ведомство после поступления письменного обращения общественного совета (предложений, рекомендаций либо иных документов) в течение 14 календарных дней со дня поступления обращения обязаны ответить в письменной форме, где должны отразить свое мнение по поступившему обращению. В случае несогласия с обращением общественного совета министерство, государственный комитет и административное ведомство обязаны обосновать свой ответ».

Необходимо учитывать то, что для граждан ситуации взаимодействия с государством чаще всего возникают в связи с получением услуг от государственных органов. Для активного участия ОСГО в этой сфере существует хорошо разработанная нормативная правовая база, которую составляют:

Конституция КР, которая устанавливает следующее:

- часть 1 статьи 1 - Кыргызская Республика (Кыргызстан) является суверенным, демократическим, правовым, светским, унитарным, социальным государством;
- пункт 3 статьи 3 - Государственная власть в Кыргызской Республике основывается на принципе открытости и ответственности государственных органов, ОМСУ перед народом и осуществления ими своих полномочий в интересах народа; - статья 33:
- 3. Каждый имеет право на получение информации о деятельности органов государственной власти, ОМСУ и их должностных лиц, юридических лиц с участием государственных органов и ОМСУ, а также организаций, финансируемых из республиканского и местных бюджетов.
- 4. Каждому гарантируется доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов, ОМСУ и их должностных лиц.

Таким образом, Конституция КР определяет, что Кыргызстан является **сервисным государством**, важнейшей целью которого является оказание услуг населению, а также определяются права человека на доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов, ОМСУ и их должностных лиц и на информацию об их деятельности.

Закон КР «О государственных и муниципальных услугах»: 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.

При этом действие данного 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.

Деятельность государственных органов, ОМСУ, 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.

Также Законом устанавливается обязательное вовлечение гражданского сектора в процесс реформирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг (формирование реестров услуг, выработка стандартов услуг).

Закон КР «Об основах административной деятельности и административных процедурах»:

1) основан на требованиях норм Конституции КР, устанавливающих, что государственные органы и ОМСУ при осуществлении своих полномочий должны действовать на основе принципов открытости и ответственности перед народом и в интересах народа, служить всему обществу, а не какой-то его части;

2) определяет единые и основные принципы, правила и процедуры деятельности государственных органов и ОМСУ во взаимоотношениях с физическими и юридическими лицами.

Данный Закон:

1) устанавливает основы административной деятельности публично-правового характера;

2) регулирует правоотношения между административными органами и физическими, юридическими лицами при осуществлении административных процедур;

3) определяет порядок:

- а) обжалования административного акта, действий и бездействия административных органов;
- б) исполнения административного акта;
- в) взыскания административных расходов;
- г) возмещения вреда, причиненного административной процедурой.

Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» регулирует отношения, связанные с реализацией права каждого на обращение в государственные органы и ОМСУ, закрепленного Конституцией КР, а также

порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, ОМСУ и должностными лицами.

Закон КР «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики» регулирует отношения, связанные с доступом физических и юридических лиц к находящейся в ведении государственных органов и ОМСУ информации, а также меры для организации доступа к информации, в том числе и порядок доступа к автоматизированным информационным системам.

Устанавливает обязанность государственных органов и ОМСУ ежегодно и в доступной форме обнародовать следующую информацию:

- перечень и описание услуг, оказываемых государственным органом и ОМСУ;
- перечни информационных систем общего пользования, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении государственного органа и ОМСУ, а также перечни информационных ресурсов и услуг, предоставляемых гражданам и организациям

Закон КР «О неналоговых платежах» определяет понятие и перечень неналоговых платежей, создает законодательную основу для добровольного взноса и принудительного взыскания.

Закон КР «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Статья 54 данного Закона определяет права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) при проведении мероприятий по защите прав потребителей.

Постановление Правительства КР «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года № 129 закладывает порядок формирования Единого реестра (перечня) государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными органами исполнительной власти и бюджетными учреждениями.

При этом устанавливает обязательное включение в ведомственную рабочую комиссию по проведению инвентаризации государственных услуг представителей гражданского и бизнес-сообществ, которых должно быть не менее половины от общего числа членов комиссии.

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 утверждает Единый реестр (перечень) государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями, сформированный в соответствии с требованиями постановления Правительства

КР «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года № 129.

Постановление Правительства КР «О Типовом стандарте государственных услуг» от 3 сентября 2012 года № 603 утверждает типовой стандарт государственной услуги и Инструкцию по разработке стандарта государственных услуг.

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 утверждает стандарты государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, их структурными подразделениями и подведомственными учреждениями.

Распоряжением Правительства КР от 31 мая 2011 года № 191-р образована Межведомственная комиссия по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом в 2016 году распоряжением Правительства КР от 23 июня 2016 года № 287-р в состав Межведомственной комиссии введен председатель Координационного совета общественных советов государственных органов.

Помимо вышеуказанных нормативных правовых актов необходимо ориентироваться на Программные документы такие как:

Национальная стратегия устойчивого развития на период 2013-2017 годы (НСУР), утвержденная Указом Президента КР от 21 января 2013 года № 11:

«Установление законности, основанной на принципах уважения, защиты и обеспечения прав человека во всех сферах общественной, политической и экономической жизни страны является главным фактором стабильности, устойчивости государства и успешного развития Кыргызстана. Отсутствие законности и пренебрежение законными интересами граждан дважды привело к революционной смене власти в Кыргызстане. Поэтому важнейшим направлением работы всех ветвей государственной власти становится формирование действительно правового государства, укрепление правовой системы государства, обеспечение верховенства права и законности во всех сферах жизни».

Программа и План по переходу Кыргызской Республики к устойчивому развитию на 2013-2017 годы (ППУР) утвержденные постановлением Жогорку Кенешем КР от 18.12.2013 года №3694-V, в которой признается следующая проблема: «Уязвимым местом действующей системы государственного управления является отсутствие институционального механизма по решению вопросов межсекторального/межведомственного взаимодействия, поэтому государственным услугам, оказавшимся в межведомственном сегменте, практически не уделяется никакого внимания, несмотря на то, что за ними стоят конкретные категории граждан страны, которые в них нуждаются.

Такое положение дел сказывается на низком уровне доверия населения к органам исполнительной власти...

«Отсутствие в деятельности государственных органов подхода, ориентированного на человека, и качество государственных услуг также не способствует доверию населения. Не работает механизм реального учета мнения гражданского общества при подготовке и принятии государственных решений».

Для решения проблемы:

«...Правительство Кыргызской Республики намерено внести существенные коррективы в процесс реформирования действующей системы государственного управления.

Во-первых, ключевой ролью министерств и ведомств в современном мире является оказание услуг обществу и гражданам. В этой связи, будут выработаны и утверждены согласованные с общественностью стандарты оказания услуг населению, за соблюдением которых призвано следить государство. Во-вторых, функции государственного управления будут перераспределены по принципу: все задачи следует решать на тех уровнях управления и теми организациями, которые сделают это наиболее рациональным, экономичным способом и с большей результативностью для государства и общества. В-третьих, Правительство Кыргызской Республики намерено ориентировать деятельность всех институтов государственного управления на результат и повысить ответственность за его достижение. В-четвертых, Правительство Кыргызской Республики перейдет от преимущественного администрирования к разработке и реализации государственной политики, с участием всех заинтересованных сторон общества. Такое участие будет нормативно закреплено соответствующими регламентами.».

План мероприятий государственных органов Кыргызской Республики по выполнению Государственной стратегии антикоррупционной политики Кыргызской Республики на 2015-2017 годы (далее - План), утвержденный Постановлением Правительства КР от 30 марта 2015 года № 170, включающем ряд мер в разделах:

VII. Усиление взаимодействия государственных органов с гражданским обществом и повышение его информированности,

VIII. Снижение коррупции в сфере государственного регулирования предпринимательской деятельности и предоставления государственных услуг,

XII. Мониторинг и оценка реализации антикоррупционных мер.

Программа Правительства КР по внедрению электронного управления («электронное правительство») в государственных органах исполнительной власти и органах местного самоуправления Кыргызской Республики на 2014-2017 годы, утверждена постановлением Правительства КР от 17 ноября 2014 года № 651, разработана в целях кардинального улучшения использования информационно-коммуникационных технологий в государственных органах исполнительной власти и ОМСУ КР для повышения эффективности их деятельности, открытости и расширения спектра предоставляемых электронных услуг, эффективного и менее затратного администрирования, совершенствования демократии и повышения ответственности власти перед народом.

Программа определяет главным принципом внедрения электронного управления - фокус внимания на интересам граждан и бизнес-сообщества. Другими важными принципами являются:

1. Уменьшение административной нагрузки на граждан и бизнес-сообщество в их взаимоотношениях с государством на всех уровнях.

2. Предоставление наиболее полезных электронных услуг для граждан и бизнеса-сообщества.

3. Создание новых интерактивных механизмов гражданского контроля и участия в процедурах выработки решений органами управления.

4. Экономия финансовых средств за счет консолидации ресурсов и коренной реорганизации внутренних бизнес-процессов на основе общих для всех органов управления решений в сфере информационных технологий и информационно-коммуникационных технологий.

5. Максимальное использование современных технологических инноваций (например, «облачных вычислений»).

6. Вовлечение всех заинтересованных сторон на партнерской основе, включая бизнес-сообщество и гражданское общество.

Содержание нормативных правовых актов демонстрируют твердый курс государства на реформирование системы предоставления государственных услуг, который заключается в изменении отношений государства и гражданина. Государство должно стать ориентированным на интересы клиентов, а все услуги, оказываемые им, должны быть направлены на удовлетворение потребностей гражданина на основании его запроса.

Каждый чиновник должен помнить главный принцип оказания государственных услуг – все услуги оплачены гражданином через систему налогообложения и в перспективе должны стать бесплатными.

Реформа системы предоставления государственных и муниципальных услуг должна обеспечить прозрачность, требуемое качество, а также право гражданина на обжалование и минимизацию условий для коррупционных проявлений.

Главный смысл государственной политики в этой сфере состоит в реализации принципов социального государства по обеспечению конституционных прав граждан на получение услуг, обеспечение качества и доступности их предоставления.

Таким образом с принятием Закона КР «Об общественных советах государственных органов» государство создало предпосылки для создания «площадок» на которых представители гражданского общества могут обсуждать и продвигать актуальные вопросы, мониторить процесс предоставления услуг населению и вносить предложения по их улучшению.

ПРАКТИКИ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В зарубежных странах обязательное участие *потребителей и обратная связь с ними* является неотъемлемой частью политики, связанной с управлением государственными и муниципальными услугами. Общественный мониторинг или оценка - это управленческий инструмент, используемый общественными объединениями, трудовыми коллективами и гражданами для проверки выполнения требований стандартов государственных услуг поставщиками независимо от их форм собственности и подчиненности. Результаты общественного мониторинга или оценки в сочетании с внутренним контролем дают возможность государственному органу улучшать свои рабочие процессы и экономить ресурсы.

Наиболее интересен опыт стран, имеющих сходные системы государственного управления и организации предоставления государственных услуг (Россия, Казахстан, Грузия и др.). В этих странах осуществляются масштабные изменения направленные на переход к оказанию всех государственных услуг по принципу «единого окна», которое подразумевает объединение широкого спектра услуг в одном месте и создание единой информационной базы и систем идентификации.

По смыслу внедрение «единого окна» в предоставления государственных услуг тесно связано с внедрением электронного правительства и предоставлением максимального количества услуг заявителю в режиме онлайн. Помимо предоставления услуг онлайн другими предпочтительными вариантами получения услуг со стороны потребителей является личное присутствие или возможность оформления заявки по телефону. Получатель услуги в этих странах, не утруждаясь, приходит или обращается в обусловленное место и может получить любую услугу по заранее утвержденным стандартам и процедурам.

В **России** созданы многофункциональные центры (далее – МФЦ) предоставления услуг, как организаторы процессов, которые могут иметь любую организационно-правовую форму, но проходят обязательную регистрацию в качестве юридического лица. МФЦ применяют Автоматизированную информационную систему МФЦ (АИС МФЦ), которая позволяет переводить заявления на получение услуг в электронный формат и передавать по технологической цепочке непосредственным исполнителям результата услуги, осуществляя в том числе и межведомственное взаимодействие в соответствии с подписанными соглашениями между ведомствами.

Опыт **Казахстана** по модели аналогичен российскому и фронт-офисом выступают Центры обслуживания населения (далее – ЦОН), которые зарегистрированы в качестве юридических лиц, учредителем которых выступает Министерство юстиции Казахстана.

В **Грузии** принцип единого окна осуществляется Домами Юстиции; государственными учреждениями с юридической регистрацией как часть реформы по внедрению электронного правительства. Ключевым отличием от предлагаемой кыргызской модели является физическая удаленность Домой Юстиции, что отражается на доступности услуг населению.

Коммуникация с потребителем во всех трех странах при этом может проходить благодаря доступу к государственным порталам услуг, которые

привязаны к автоматизированным информационным системам, которые обеспечивают доведение заявления потребителя до исполнителя услуги.

Как в России, так и в Казахстане и Грузии все процессы, обеспечивающие оказание услуги, движутся по специально разработанным информационным технологиям, исключая лишние обращения потребителей за справками или информацией для получения услуги. Потребитель предоставляет только минимум документов и сведений, которые имеются у него в распоряжении. Автоматизация большинства процессов способствовала тому, что сроки предоставления услуг значительно сократились, как и расходы денег и времени получателя услуги.

Наиболее простыми каналами передачи информации от потребителей услуг до вышестоящих органов, считаются различные организации, институты гражданского общества и средства массовой информации как печатные, так и ресурсы вышестоящих органов и провайдеров услуг, отмечается заинтересованность самого вышестоящего органа власти в получении такой «внешней», по отношению к нему информации.

Широко применяются консультации с потребителями услуг и заинтересованными лицами:

- Общественные совещания с представителями гражданского общества
- Постоянно действующие пункты опроса потребителей
- Ежегодный опрос потребителей
- Социологические исследования, в том числе анкетные опросы
- Вовлечение населения в управление муниципальными акционерными предприятиями, оказывающими услуги;
- Регулирование цен на муниципальные услуги на местных референдумах;
- Жалобы и обращения граждан на качество услуг.

Этим практика участия населения не ограничивается, так как возможны и другие формы сотрудничества между властью и населением.

Результаты подобных опросов позволяют получать информацию, имеющую самое прямое отношение к определению стандартов качества оказываемых услуг.

Следует отметить и то, что в некоторых европейских странах общественный мониторинг государственных услуг вообще не осуществляется. Свое отношение к качеству работы государственных органов граждане выражают на местных и национальных выборах.

В Кыргызстане уже наработан опыт общественного мониторинга на разных уровнях и в разных секторах. Апробированная методика³ получила одобрение на уровне Правительства⁴ и рекомендована для использования.

Организаторы общественного мониторинга используют различные способы работы. Например, для активизации населения привлекаются местные НПО и гражданские активисты, для которых проводятся:

- обучение/разъяснение методики проведения общественного мониторинга предоставления услуг и ее инструментов,
- помощь в планировании и осуществлении работ по проведению мониторинга согласно предложенной методике,
- консультирование групп мониторов по нормам действующего законодательства КР о предоставлении государственных и муниципальных услуг и порядке обжалования действий/бездействия государственных муниципальных служащих,

³ http://mineconom.gov.kg/index.php?option=com_content&view=article&id=5862&catid=63&lang=ru

⁴ Протокол Межведомственной комиссии от 05.01.2016 года №39

- консультирование и экспертное сопровождение (наблюдение) работы групп мониторов в ходе проведения опросов, контрольных закупок, фокус групповых дискуссий и общественных обсуждений,
- согласование и корректировка последующих шагов по мере проведения мониторинга и др.

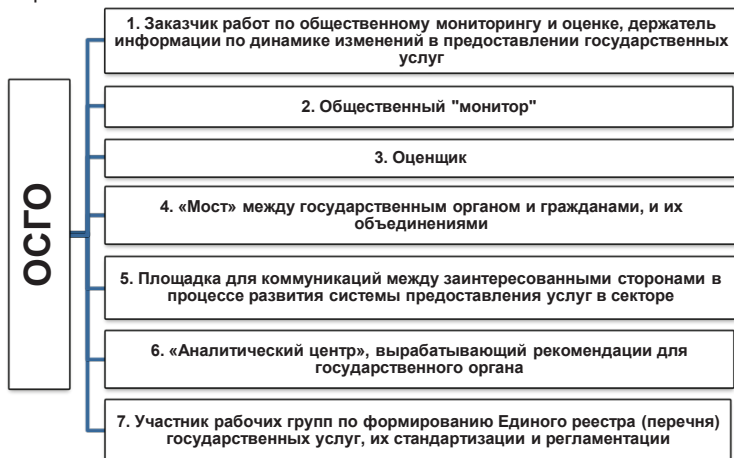
При проведении работ такого типа следует учитывать:

- не очень ответственное отношение некоторых мониторов;
- мониторам трудно организовывать фокус группу, так как это требует определенных знаний и умений;
- при проведении опроса мониторам не всегда удается убедить людей принять участие в опросе, так как они опасаются репрессивных мер со стороны чиновников;
- люди не заинтересованы в участии в тренингах и семинарах, считая это тратой их времени, предпочитая апробацию на практике, где их работу могут корректировать консультанты, и они могут получить качественные навыки;
- в виду малой численности населения в селе, люди неохотно отвечают на вопросы мониторов и избегают отвечать на вопросы, касающиеся деятельности органов власти, в том числе касательно неформальной оплаты за услуги, несмотря на заверения мониторов о том, что опрос будет анонимным;
- недостаточный потенциал у мониторов для анализа результатов;
- недостаточная вовлеченность в мониторинговые группы лиц с особыми нуждами;
- преобладание в мониторинговых группах женщин.

ОСГО В ОБЩЕСТВЕННОМ МОНИТОРИНГЕ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ОСГО занимает уникальное место в структуре общества, которое обеспечивается нормативными правовыми актами, а также теми ожиданиями граждан и их объединений, интересы которых они представляют.

ОСГО имеет возможность играть несколько важных ролей в общественном мониторинге.



Каждая из этих ролей может выполняться как по отдельности, так и в любом сочетании.

1. Заказчик работ по общественному мониторингу и оценке

Сегодня заказчиком на проведение общественного мониторинга и оценки государственных услуг по большей части выступают Отдел государственного управления и кадровой работы Аппарата Правительства КР и сами НПО.

Учитывая нормативно закреплённое право ОСГО ставить перед государственным органом вопросы улучшения качества и доступности услуг представляется целесообразным вынести на рассмотрение государственного органа вопрос о включении в его бюджет статьи на государственный социальный заказ или консультационные услуги, предназначенные для проведения общественного мониторинга. Использование этих средств может осуществляться на основании Закона КР «О государственном социальном заказе» или закона КР «О государственных закупках». Таким образом, заказчиком будет выступать ОСГО, а плательщиком - государственный орган (государственный бюджет) или международная организация.

ОСГО необходимо участвовать в тендере по отбору заявок или выбору поставщика услуги. ОСГО может формировать техническое задание и выставлять параметры конечного продукта (отчета, презентации, сообщения и т.п.) перед объявлением тендера и при заключении контракта, передавая его руководству государственного органа.

При этом ОСГО, регулярно собирая данные с результатами мониторингов, выполняет роль держателя информации по динамике изменений в предоставлении государственных услуг, которая может использоваться им самим

или другими заинтересованными участниками для анализа (оценки) качества государственных услуг.

Заказ на проведение общественного мониторинга и оценку государственных услуг представлен в виде следующего алгоритма, Рисунок 1.



2. Общественный «монитор»

Мониторинг позволяет отслеживать процесс предоставления государственной услуги с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой совокупность определенных ключевых показателей.

Члены ОСГО по отдельности или вместе могут самостоятельно производить мониторинг государственных услуг в соответствии с предлагаемой Методикой⁵. Ключевым основанием для мониторинга является стандарт услуги, если он разработан, или Типовой стандарт, утвержденный постановлением Правительства КР. Право на проведение мониторингов закреплено в законодательстве КР.

Результаты мониторинга могут являться предметом обсуждения на заседаниях ОСГО и представителями государственного органа.

Результаты всех мониторингов и протоколы обсуждений в перспективе могут показать динамику работы государственного органа по улучшению качества своих услуг, обеспечению их доступности и, конечно, его реагирование на решения и рекомендации ОСГО.

Важно помнить о том, что общественный мониторинг, как и оценка, не должны ставить целью принятие не административных, а управленческих мер в интересах получателей услуг – граждан Кыргызстана.

Алгоритм общественного монитора выглядит, таким образом, Рисунок

2.

⁵ Смотри в Приложении



3. Оценщик

Оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги – исследование достижения реализации конечных результатов или соблюдения соответствующих стандартов структурами, предоставляющими государственные услуги.

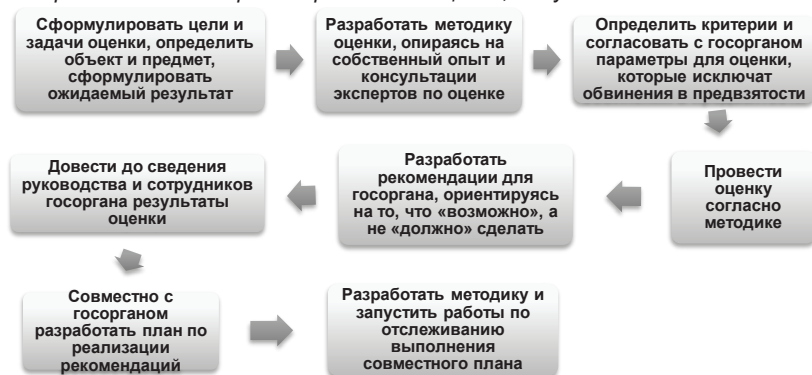
Для проведения оценки необходимо использовать несколько источников информации:

- нормативные правовые акты, внутриведомственные инструкции и регламенты;
- результаты нескольких мониторингов одних и тех же государственных услуг;
- материалы, собранные в процессе интервью и т.д.

Оценка позволяет ответить на вопросы:

1. Соответствует ли полученный результат тому, который закреплён нормативно;
2. Если есть отклонение, то в чем причина (анализ рабочего процесса);
3. Какие меры нужно предпринять для того, чтобы улучшить качество государственной услуги и процесс ее предоставления.

Ниже представлен алгоритм проведения оценки, Рисунок 3.



4. «Мост» между государственным органом и гражданами и их объединениями

Все большее число НПО вовлекаются в процесс мониторинга и оценки государственных услуг, как на местном, так и на национальном уровне. Спектр таких услуг расширяется.

В то же время следует признать наличие одной важной проблемы: результаты мониторинга и оценки не доносятся до руководства государственных органов и по ним никаких решений не принимается.

ОСГО, как полномочный орган к мнению, которого обязаны прислушиваться в государственных структурах может сыграть важную роль «моста» между НПО и властными структурами.

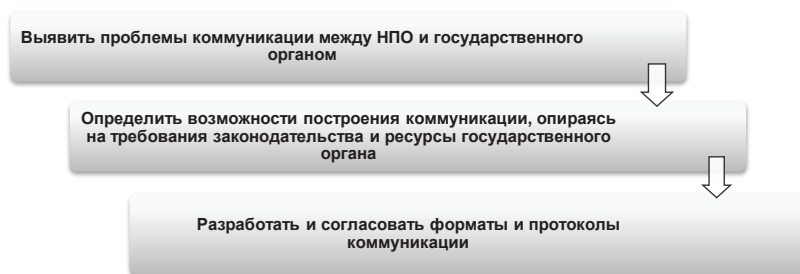
Для этого необходимо наладить контакты с НПО, работающими в секторе и регулярно собирать материалы, собранные ими в процессе общественного мониторинга, а также проблемы, выводы и рекомендации, произведённые в ходе оценок.

Такая форма вовлеченности ОСГО позволит относительно скромными ресурсами обеспечить достоверной и актуальной информацией лиц, принимающих решения и способствовать тому, чтобы голос общественности достигал ушей чиновников.

Для минимизации усилий и расходов на сайтах государственного органа и ОСГО можно было бы открыть страницу, куда НПО и граждане могли бы размещать информацию о результатах общественного мониторинга и оценки.

Другая форма обеспечения коммуникации – регулярное заслушивание на заседаниях ОСГО или коллегиях информации о проведенных мониторингах и оценках, а также отчеты по реагированию на них.

Алгоритм обеспечения коммуникации между государственным органом и гражданами и их объединениями, Рисунок 4.



5. Площадка для коммуникаций между заинтересованными сторонами в процессе развития системы предоставления государственных услуг в секторе

ОСГО обладает уникальным преимуществом перед любой организацией гражданского сектора: к нему обязаны прислушиваться соответствующие государственные органы. В этой связи ОСГО может не только транслировать позиции НПО по поводу качества и доступности государственных услуг, но стать коммуникативной площадкой, на которой лицом к лицу будут встречаться поставщики и получатели услуг и согласовывать свои интересы.

Для организации эффективной коммуникации необходимо разработать стандартизированные процедуры, которые позволяют заинтересованным сторонам взаимодействовать в интересах граждан, избегая конфронтации, например, установленные правила обращения участников друг к другу только

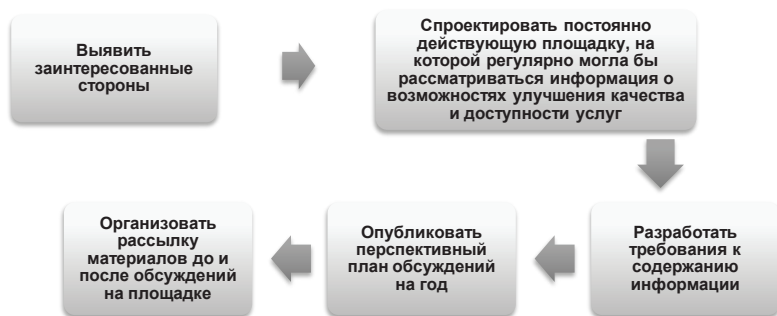
через модератора, равное время на выступления, удержание предмета обсуждения и т.д.

Важными факторами доверия участников друг к другу и ОСГО станут:

- заблаговременное согласование повестки дня и невозможность ее изменения без согласия всех участников,
- возможность реагировать на утверждения и вопросы,
- получение материалов или доступ к ним для всех без ограничения.

Ценность площадки также будет задаваться отчетом о мерах, предпринятых со дня последнего обсуждения.

Алгоритм площадки для коммуникаций между заинтересованными сторонами в процессе развития системы предоставления государственных услуг в секторе выглядит следующим образом, Рисунок 5.



6. «Аналитический центр», вырабатывающий рекомендации для государственного органа

ОСГО имеет необходимые ресурсы для того, чтобы постепенно перерасти в «Аналитический центр». Данный термин в оригинале пишется как think tank (ТТ). Это – независимый аналитический центр, помогающий вырабатывать государственную политику и призванный защищать интересы общества при ее формировании в противовес лоббистским усилиям различных групп влияния.

«В той или иной степени все ведущие ТТ используют следующие каналы влияния:

- личные контакты (ланчи, презентации и т.п., организуемые по инициативе ТТ);
- официальные контакты (участие в парламентских слушаниях в качестве приглашенных экспертов);
- распространение среди ключевых лиц небольших эссе (1-3 страницы) по насущным вопросам с конкретными рекомендациями (т.н. policy briefs); подобные эссе, как правило, распространяются вместе с более полным отчетом по данному исследованию, который предназначается прежде всего для аппарата и советников официального лица;
- распространение справочников для парламентариев, содержащих краткое описание и рекомендации практически по всем ключевым аспектам государственной политики (это издание делается в расчете на очередной срок пребывания в парламенте и переиздается после очередных выборов);

- средства массовой информации (регулярная публикация статей по насущным вопросам государственной политики в центральных газетах, выступления на телевидении, интервью и т.п.);
- публикация книг и статей в научных академических изданиях;
- организация научных конференций, куда приглашаются как представители академических кругов, так и лица, отвечающие за выработку и реализацию государственной политики»⁶.

Логика развития реформ в государственном управлении ведет к тому, что в обозримой перспективе государство полностью перейдет к выполнению сервисных функций, как основному способу взаимодействия с гражданами. В этом смысле роль ОСГО как проводника интересов простых граждан будет только расти, а значит, она должна будет корректироваться и усложняться.

*Алгоритм выработки рекомендации для государственного органа,
Рисунок 6.*



7. Участник рабочих групп по формированию Единого реестра (перечня) государственных услуг, их стандартизации и регламентации

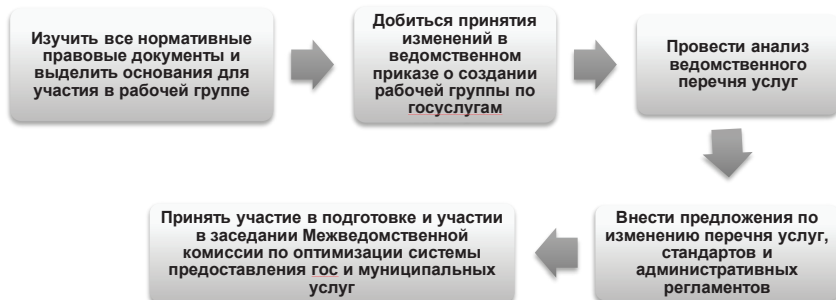
В соответствии с Законом КР «О государственных и муниципальных услугах», а также постановлениями Правительства КР, определяющими порядок формирования Единого реестра (перечня) государственных услуг, разработки и утверждения проектов стандартов и административных регламентов в составе рабочих групп должны быть представлены НПО.

Как показывает практика, НПО не всегда готовы или могут участвовать в этой работе и государственным органам сложно выполнить требования законодательства. ОСГО могли бы взять на себя роль члена рабочих групп в государственных органах, от которых зависит включение интересов потребителей в вышеперечисленные документы. Тем более согласно статье 5 Закона КР «Об общественных советах государственных органов», ОСГО имеют право:

- 1) участвовать в разработке и общественном обсуждении проектов нормативных правовых актов и управленческих решений;
- 2) рассматривать общественные инициативы, связанные с отраслевым развитием министерства, государственного комитета или административного ведомства;
- 3) разрабатывать предложения, рекомендации по совершенствованию планируемых или принятых министерствами, государственными комитетами и административными ведомствами решений.

⁶ <http://www.finansy.ru/publ/pmix001.htm>

Участие в рабочих групп по формированию Единого реестра (перечня) государственных услуг, их стандартизации и регламентации представлено в виде алгоритма на Рисунке 7.



ПРИЛОЖЕНИЯ

МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ⁷

Объект мониторинга: деятельность организаций (их должностных лиц), связанная с взаимодействием с гражданами, обращающимися за получением государственной услуги.

Предмет мониторинга:

- а) соответствие качества государственной услуги ожиданиям граждан;
- б) качество предоставления государственных услуг в соответствии со стандартом услуги, разработанным уполномоченным государственным органом.

Критерии: Соответствие качества оказания услуг требованиям, закрепленных в стандартах (проектах стандартов) государственных услуг.

Субъекты мониторинга:

- лица, предоставляющие информацию;
- лица, собирающие и обрабатывающие информацию;
- заказчики мониторинга.

Результаты:

Общественный мониторинг дает в распоряжение органов власти самый мощный инструмент управления – инициативы и интересы самих жителей, являющихся конечными потребителями государственных услуг.

Система общественного мониторинга государственных услуг самими жителями позволяет соблюсти интересы всех участвующих сторон, повысить качество оказываемых населению услуг и улучшить материально-техническую базу поставщиков услуг.

Инструменты:

1. *Контрольная закупка.*

Относится к традиционным методам технологий влияния потребителей на исполнителя, оказывающего государственные услуги физическим и юридическим лицам.

Сущность метода состоит в том, что информация об услуге собирается «из-за прилавка», то есть исследователь обращается за получением услуги анонимно, не декларируя своих исследовательских целей.

Он проходит все этапы получения услуги (от поиска информации о правилах, до получения результата) и фиксирует все свои впечатления от процесса получения услуги, проблемы, вопросы и пути их разрешения.

Преимущество метода в том, что организация, деятельность которой исследуется, не предупреждается об исследовании и не имеет возможности создать для исследователя особые условия обслуживания или иным образом повлиять на достоверность результатов. Кроме того, контрольная закупка не требует специальной подготовки исследователей. Отсутствие у исследователя на момент начала закупки информации об установленных правилах позволяет более объективно оценить фактическую (обычную) ситуацию с предоставлением услуги.

Недостатком метода можно считать его относительную субъективность. Исследователь оценивает качество и доступность информации, сравнивая их с собственными предпочтениями и компетенцией. В то же время он может не учесть (не увидеть) проблемы, которые могут возникнуть у получателей услуг с иными или дополнительными потребностями.

Контрольная закупка является одним из самых простых и относительно экономных методов оценки различных аспектов взаимодействия органов исполнительной власти с юридическими и физическими лицами при исполнении государственных функций и государственных услуг.

Контрольная закупка не предполагает никакого специального взаимодействия между чиновником и получателем услуги. Контрольная закупка позволяет оценивать множество параметров вместе или по отдельности. В ходе закупки будет оцениваться соблюдение правил и

⁷ <http://mineconom.gov.kg/>

процедур, установленных стандартами, как в отношении всех получателей услуги, так и в отношении одной или нескольких целевых групп.

Подготовка:

1. Прежде всего, внимательно изучите стандарт государственной услуги и те параметры качества, которые он гарантирует.
2. Посмотрите Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», выделите для себя все пункты, которые обеспечивают Ваше право на получение государственной услуги и проведение мониторинга.
3. Возьмите с собой записывающие устройства и распечатанный стандарт, для того чтобы делать пометки.

Проведение:

1. Постарайтесь получить информацию об услуге через интернет и по телефону.
2. Если необходимо получить услугу непосредственно в госоргане постарайтесь найти информацию о его местонахождении, контактов, необходимых документах и действиях потребителя услуги на сайте правительства или госоргана.
3. Прибыв к месту получения услуги осмотритесь, найдите информационный стенд и внимательно изучите стандарт государственной услуги, которую собираетесь получить.
4. Если вы не нашли стандарт попробуйте затребовать его у сотрудников. В стандарте отражены все необходимые требования к госоргану (его обязательства) по качеству предоставления и результату услуги.
5. Следите за тем, насколько точно представителя поставщика услуги выполняет стандарт. За каждый пункт стандарта можно ставить 1 балл.
6. Сопоставьте прописанный в стандарте и полученный вами результат услуги.
7. Подсчитайте баллы и обратитесь с претензией или благодарностью к сотруднику. Если он не реагирует на претензии – в стандарте указаны возможные способы обжалования действий сотрудника и качества предоставленной услуги.

Результат контрольной закупки:

Мониторинговый отчет, включающий:

- а) информацию о действиях лица, осуществляющего мониторинг;
- б) результаты мониторинга в баллах и комментариях по каждому баллу.

2. Фокус-групповая дискуссия для подтверждения полученных результатов.

Метод фокус-группы (или, как его еще называют, фокусированное интервью) представляет собой по сути дела групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности.

Ценность получаемой информации состоит в том, что участники дискуссии, по возможности «очистившись» от идеологических установок (вербальных штампов), становятся свободными и раскованными в своих ответах.

Методу присущи следующие характеристики:

- численность групп обычно составляет от 2 до 8 участников и, как правило, не превышает 10 участников;
- группа формируется с учетом цели исследования. Например, если изучается услуга по дошкольному образованию, то пригласить надо родителей, имеющих детей дошкольного возраста;
- длительность дискуссии в зависимости от задач исследования колеблется от 1 до 3 ч;
- дискуссию ведет модератор.

Групповая дискуссия предусматривает создание благоприятных условий общения для каждого участника и атмосферы доброжелательности и комфорта для группы в целом.

Подготовка:

1. Написание программы, где формулируется и обосновывается проблема, определяются цель, задачи, объект, предмет исследования;
2. Подготовка команды, которая состоит из модератора и ассистентов. Один из ассистентов ведет аудио - или видеозапись, фиксируя особенности высказываний (например, эмоциональность, невербальные характеристики). Другой ассистент, если необходимо, может заниматься обеспечением тишины, подавать прохладительные напитки и т.п.;
3. Набор респондентов, которому может предшествовать предварительное интервью. Участники фокус-групп могут также выбираться методом «снежного кома», когда один респондент называет кандидата, отвечающего заданным критериям, а этот кандидат

называет еще одного кандидата и т.д. Нельзя использовать уже сложившиеся группы, так как система сложившихся отношений влияет на характер обсуждения;

4. Написание гайда (организованного плана). Он состоит из приветствия, объяснения основных правил, формулирования вопросов, разбитых на смысловые блоки; в гайде указываются время и продолжительность перерывов. Гайд завершается выражением благодарности участникам.

Проведение:

1. Перед дискуссией, когда собираются незнакомые между собой участники, модератор и его ассистенты приветствуют входящих, создают непринужденную обстановку.
2. Помещение, где проводится дискуссия, должно быть просторным и комфортабельным;
3. Обязательно наличие большого стола, где участники дискуссии смогли бы пользоваться записями, бланками, рисунками. За столом (столами) во время перерыва или до дискуссии участникам предлагаются кофе, чай, безалкогольные напитки и прочее;
4. В начале дискуссии модератор сообщает участникам цели и основные правила дискуссии, отмечая при этом для себя некоторые их личностные характеристики. Затем происходит знакомство участников дискуссии.
5. Обсуждение, как правило, начинается с открытых вопросов, которые раскрывают особенности характера участников, разнообразие их мнений. Закрытые вопросы обычно задаются ближе к концу дискуссии, что позволяет сфокусировать ответы на конкретных аспектах обсуждаемой проблемы. Модератору в процессе дискуссии рекомендуется избегать оценочных реплик как в вербальной форме («согласен», «хорошо», «неверно»), так и в невербальной (кивок, покачивание головой, жест отрицания и т.д.).
6. В процессе дискуссии модератор незаметно контролирует группу, используя 5-секундные паузы и «дознания» типа: «Вы не объясните более подробно?», «Вы не приведете пример?»
7. В конце дискуссии он напоминает о ее целях, обобщает сказанное, благодарит участников и прощается с ними. Впоследствии запись дискуссии расшифровывается и распечатывается. На основе полученной стенограммы происходит анализ и составляется отчет.

Результат фокус-группы:

1. Проверка результатов, полученных в ходе Контрольной закупки;
2. Дополнительная информация, полезная для сводного отчета и рекомендаций.

3. Обсуждение результатов общественного мониторинга.

Основой технологии общественного мониторинга является вынесение на публичное общественное обсуждение двух ключевых вопросов обеспечения населения государственными и муниципальными услугами:

- данные мониторинга;
- обобщенное общественное мнение о реальном состоянии дел с оказываемой населению услугой, полученное инициативной группой общественного мониторинга.

По результатам такого общественного обсуждения могут быть направлены рекомендации в органы государственного и муниципального управления по улучшению управления услугами, руководству поставщика или контролирующей организации для принятия конкретных мер, опубликованы материалы общественной оценки в прессе и пр.

Регулярный формат таких публичных мероприятий позволит дисциплинировать поставщиков услуг, сделать их деятельность более прозрачной, обеспечит доверие жителей к органам власти, улучшит управление услугами и бюджетом.

Подготовка:

1. Взаимодействие с органами власти, общественностью и иными заинтересованными лицами на предмет организации и проведения общественных обсуждений;
2. Подготовка текстов докладов и официальных информационных сообщений для СМИ;
3. Информирование общественности через официальные СМИ, Интернет и др. способами;
4. Консультирование представителей Заказчика, а по его письменному поручению других лиц (представителей органов власти, общественных организаций и др. заинтересованных лиц) по вопросам организации общественных обсуждений, методологии их проведения и последствиях совершения действий;
5. Подготовка наглядных материалов и проектов документов и материалов, необходимых для проведения общественных обсуждений: порядок проведения, протокол общественных обсуждений;

6. Рассылка приглашений и материалов участникам общественных обсуждений (отчеты, пресс-релиз, регламент и др.);
7. Аренда и подготовка помещения для проведения общественных слушаний;
8. Подготовка модератора на основе разработанного регламента;
9. Организация секретариата для ведения стенограммы и подготовки протокола.

Проведение:

1. Проверить оформление помещения и готовность необходимого оборудования.
2. Организовать регистрацию участников.
3. Контролировать процесс обсуждения на соответствие регламенту.
4. По завершении подготовить стенограмму и протокол.
5. Протокол разослать участникам.
6. Направить в СМИ пресс-релиз по итогам общественных обсуждений.
7. Подготовить рекомендации и направить их Заказчику.

Результат общественных обсуждений:

1. Информация о состоянии дел с оказанием конкретных государственных услуг донесена до всех заинтересованных сторон;
2. Разработаны рекомендации по мерам, необходимым для улучшения работы по предоставлению государственных услуг.

4. *Дополнительный инструмент: опрос получателей государственной услуги «на выходе».*

Для получения более объективного результата мониторинга можно провести опрос получателей «на выходе». По каждой услуге необходимо опросить не менее 10 человек, которые должны будут ответить на следующие вопросы:

1. Довольны ли Вы качеством государственной услуги?
2. Почему?
3. Что нужно изменить для улучшения качества предоставления этой услуги?

Результат опроса:

1. Полноценная картина субъективного восприятия качества государственной услуги;
2. Набор пожеланий граждан по улучшению качества государственной услуги.

Ожидаемые продукты:

1. Мониторинговые отчеты с мест, включающие оценочные листы и сводный информационный отчет о результатах наблюдения и действиях, совершенных для проведения мониторинга;
2. Аналитическая записка по проблемам, выявленным при проведении мониторинга и возможным путям решения, а также рекомендациями для различных субъектов;
3. Информация для граждан о проведении общественного мониторинга.

ЗАКОН КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

г.Бишкек, от 17 июля 2014 года № 139

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 правовых 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, 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;

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, допускается 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 вытекающие 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 инициирует 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 коллегиальный 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 учреждения. 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.

Опубликован в газете "Эркин Тоо" от 25 июля 2014 года N 58

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

от 3 сентября 2012 года № 603

О Типовом стандарте государственных и муниципальных услуг

В целях повышения качества и доступности государственных услуг, оказываемых гражданам и юридическим лицам, Правительство Кыргызской Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

- Типовой стандарт государственных и муниципальных услуг согласно приложению 1;
- Инструкцию по разработке стандарта государственных услуг согласно приложению 2.

2. Уполномоченным государственным органам, ответственным за стандартизацию государственных услуг, определенных 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 (далее - уполномоченные государственные органы, ответственные за стандартизацию):

- обеспечить разработку стандартов государственных услуг, отнесенных к их компетенции, в соответствии с Типовым стандартом государственных услуг и Инструкцией по его разработке, и в срок до 10 декабря 2012 года завершить внесение проектов стандартов государственных услуг на рассмотрение Межведомственной комиссии по формированию единого систематизированного реестра (перечня) государственных услуг (далее - Межведомственная комиссия), образованной распоряжением Правительства Кыргызской Республики от 31 мая 2011 года № 191-р;

- после рассмотрения и одобрения Межведомственной комиссией проектов стандартов государственных услуг внести их в установленном порядке на утверждение в Правительство Кыргызской Республики;

- ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, представлять в Министерство экономики и антимонопольной политики Кыргызской Республики отчет о количестве разработанных стандартов государственных услуг.

3. Министерству экономики и антимонопольной политики Кыргызской Республики в процессе разработки стандартов государственных услуг оказывать консультативную помощь уполномоченным государственным органам, ответственным за их стандартизацию.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел государственного и муниципального управления Аппарата Правительства Кыргызской Республики.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

**Исполняющий обязанности
Премьер-министра,
исполняющий обязанности
первого вице-премьер-министра**

А. Карашев

Типовой стандарт государственных и муниципальной услуг

1. Паспорт государственной услуги		
	Наименование услуги, а также краткое описание действий исполнителя услуги в процессе ее предоставления	
	Полное наименование государственного органа (учреждения), органа местного самоуправления(муниципального учреждения)	
	Получатели государственной услуги	
	Правовые основания получения государственной услуги	
	Конечный результат предоставляемой государственной услуги	
	Условия предоставления государственной услуги	
	Срок предоставления государственной услуги	
2. Информирование получателей государственной услуги		
	Информирование о государственной и муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации) государственном органе и органе местного самоуправления, ответственных за стандартизацию, представляющего услугу	
	Способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы)	
3. Обслуживание и оказание государственной услуги		
	Общение с посетителями	
	Способы обеспечения конфиденциальности	
	Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги	
	Стоимость платной государственной услуги	
	Параметры качества государственной услуги	
	Способы предоставления государственной и муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате	
4. Отказ в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования		
	Отказ в предоставлении государственной услуги	
	Порядок обжалования	
	Периодичность пересмотра стандарта государственной и муниципальной услуги	

Утверждена
постановлением Правительства
Кыргызской Республики
от 3 сентября 2012 года № 603

ИНСТРУКЦИЯ по разработке стандарта государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения
2. Разработка и утверждение стандарта государственной и муниципальной услуги
3. Описание (паспорт) услуги
4. Информирование потребителей услуги
5. Обслуживание и оказание услуги
6. Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги и порядок обжалования

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 услуг, предназначен для потребителей государственных 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 реестром 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, а также краткое описание действий исполнителя услуги в процессе ее предоставления: указать наименование услуги согласно реестрам государственных и муниципальных услуг, а также последовательное осуществление действий лицом, обеспечивающим предоставление услуги.

8. Полное наименование уполномоченного органа, предоставляющего услугу: указать наименование органа исполнительной власти, его структурного подразделения, органа местного самоуправления, подведомственного и муниципального учреждения, оказывающего услугу.

9. Потребители государственной 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 требования к помещениям, какие условия ожидания гарантируются посетителям (гардероб, туалет, наличие мест для сидения, наличие приспособлений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, способ формирования очереди: электронная, живая очередь, запись) с учетом особенностей мужчин и женщин.

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 должен 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 и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию тех или иных услуг, в котором потребитель может получить всю необходимую информацию о той или иной государственной услуге;

- информирование о способе получения услуги: перечислить все возможные способы информирования граждан о предоставляемой государственной 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 услуг.

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 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 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 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. Способы предоставления государственной и муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате: указать, каким образом будет предоставляться государственная и муниципальная услуга, включая ее предоставление в электронном формате в полном объеме либо частично.

Решения по заявлениям на получение государственных 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 уполномоченного органа, предоставляющего услугу. 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.

21¹. Периодичность пересмотра стандарта государственной и муниципальной услуги: стандарт государственной и муниципальной услуги подлежит пересмотру и корректировке с периодичностью не менее одного раза в три года. Стандартом также могут быть предусмотрены более короткие сроки его пересмотра.

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 документов 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.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Кыргызской Республики;
2. Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах»;
3. Закон Кыргызской Республики «Об административных процедурах»;
4. Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
5. Закон Кыргызской Республики «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики»;
6. Закон Кыргызской Республики «О неналоговых платежах»;
7. Закон Кыргызской Республики «О защите прав потребителей»;
8. Указ Президента Кыргызской Республики «О совершенствовании взаимодействия органов государственного управления с гражданским обществом» от 29 сентября 2010 года № 212;
9. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О мерах по оптимизации системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам» от 31 марта 2011 года № 129;
10. 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;
11. Постановление Правительства Кыргызской Республики «О Типовом стандарте государственных услуг» от 3 сентября 2012 года № 603.
12. 100 вопросов и ответов о деятельности органов местного самоуправления: справочное пособие, 2 изд. – /Д.Т. Балтагулов, А.С. Букалаев, А.Н. Мадеев, А.А. Чекиров. Центр общественных технологий/ – Бишкек, 2013
13. «Государственные услуги в Кыргызской Республике: вопросы и ответы». пособие / Под общ. ред. Н.С. Момуналиева/ – Бишкек, 2014
14. «Государственные услуги в Кыргызстане: неотложные меры» Аналитический документ. /Центр общественных технологий/ – Бишкек, 2013
15. Методические рекомендации для НПО и органов управления по совместной стандартизации услуг. /Центр общественных технологий/ – Бишкек, 2013
16. Методические рекомендации по стратегическому планированию устойчивого развития. /Центр общественных технологий/ – Бишкек, 2013
17. Методическое пособие по организации мониторинга общественных услуг на местном уровне. /Центр общественных технологий/ – Бишкек, 2010
18. «Муниципальные услуги в Кыргызской Республике: вопросы и ответы». /Под общ. ред. Н.С. Момуналиева/ – Бишкек, 2014
19. Оптимизация системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике: теория и практика. – Учеб. пособие /К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова/ Под общ. ред. Н.С. Момуналиева – Бишкек, 2015
20. Оценка эффективности деятельности государственных органов в Кыргызской Республике: методика и практика. – Учеб. пособие /К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев/ Под общ. ред. Н.С. Момуналиева – Бишкек, 2015
21. Руководство для родителей «Доступ к государственным услугам для ЛОВЗ и их семей» / Сост.: Т. Архипова, С. Дыйканбаева – Бишкек, 2014
22. Руководство для органов местного самоуправления по работе с проверяющими органами: справочное пособие, Центр общественных технологий – Бишкек, 2013
<http://www.ca-cpp.org>
http://grany-center.org/position/publications/details_120.html
<http://vsevreg.ru/regulatory/services/>
<http://www.myshared.ru/slide/87768/>
<http://www.pandia.ru/text/77/167/4190.php>
Тамбовцев В.Л. Стандарты публичных услуг: экономическая теория, международный опыт и российские реформы (<http://www.twirpx.com/file/57494/>)
<http://www.lawmix.ru/comm/2379>
Freedland Mark R.Public. Services and Citizenship in European Law