



«СОРОС-КЫРГЫЗСТАН» ФОНДУСУ

КООМДУК ТЕХНОЛОГИЯЛАР БОРБОРУ

Аналитикалык документ

Жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга натыйжалуу катышуусун жана жарандардын таламдарын эсепке алууну кантип камсыз кылуу керек

Бишкек - 2012

«Жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга натыйжалуу катышуусун жана жарандардын таламдарын эсепке алууну кантип камсыз кылуу керек» деген аналитикалык документ Коомдук технологиялар долбоорунун «Сорос – Кыргызстан» Фондунун «Коомдук башкаруу» программасынын колдоосу алдында ишке ашырылган «Жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга натыйжалуу катышуусуна жана жарандардын таламдарын эсепке алууга баа берүү» долбоорунун алкагында даярдалган.

Ушул документ мамлекеттик башкаруу органдарынын жана өкмөттүк эмес уюмдардын жалпы мамлекеттик жана муниципалдык башкаруунун жана атап айтканда, кызмат көрсөтүү системасынын проблемалары менен иш жүргүзгөн өкүлдөрүнө арналган.

Коомдук саясаттын форматтарында жана жол-жоболоруна ылайык аткарылган документти даярдоонун жүрүшүндө интервьюлар, тегерек үстөлдөр өткөрүлүп, ченемдик-укуктук документтерге, басылмаларга жана башка документтерге талдоо жүргүзүлдү.

Жумушчу тобу Аналитикалык документти даярдоого көмөк көрсөткөндөргө терең ыраазычылык билдирет жана ушул документтин тыянактары жана сунуштамалары бардык таламдаш тараптар тарабынан өз ишинде пайдаланылат жана башкаруу системасын өнүктүрүүгө жана коомдун секторлорунун өз ара аракеттерине көмөк көрсөтөт деп ишенгендигин билдирет.

Жумушчу тобу коммуникациялык иш-чараларды жана консультацияларды өткөрүүдө баа жеткис жардам көрсөткөн Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн Аппаратынын мамлекеттик жана муниципалдык башкаруу бөлүмүнө, Кыргыз Республикасынын Экономика жана монополияга каршы жөнгө салуу министрлигине, ПРООНдун «Демократиялык башкаруу» Программасына жана Эл аралык Республикалык Институтка өзгөчө ыраазычылык билдирет.

Долбоордун жумушчу тобу:

- 1. Слепченко Н.С. – Коомдук технологиялар борбору долбоорунун жетекчиси;*
- 2. Балтагулов Ж.Т. – Коомдук технологиялар борборунун эксперти;*
- 3. Баишовенко С.Н. – «Улгайгандар үчүн ресурстук борбор» коомдук бирикмесинин президенти;*
- 4. Нурметова Д. – Ысык-Көл жана Нарын облустары боюнча консультант;*
- 5. Саиев Б.С. – Ош жана Баткен облустары боюнча консультант;*
- 6. Темирбекова Г. – Талас облусу боюнча консультант;*
- 7. Эшматов К. – Жалал-Абад облусу боюнча консультант.*

Өз пикирлериңизди жана комментарийлериңизди Коомдук технологиялар борборунун төмөндөгү дарегине жиберүүнү өтүнөбүз, алар долбоор боюнча мындан аркы иште эске алынат:

<i>Кыргыз Республикасы</i>
<i>720001, Бишкек ш., .Раззаков көч, 50, к.1</i>
<i>тел. (996) 312 64-14-07, 62-14-10</i>
<i>факс (996) 312 62-49-18</i>
<i>E-mail: office@ca-cpp.org</i>

МАЗМУНУ

КЫСКАРТУУЛАРДЫН ТИЗМЕСИ.....	5
КИРИШҮҮ	6
КЫРДААЛГА ТАЛДОО ЖҮРГҮЗҮҮ	9
Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жагындагы мамлекеттик саясат	9
Жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга катышуусу жана жарандардын кызыкчылыктарын эске алуу.....	12
Жарандык коомдун институттарынын катышуусунун формалары (мыйзамдарга талдоо жүргүзүү)	12
Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүдө жарандардын кызыкчылыктарын эске алуу	14
Жарандык коомдун мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга катышуусуна байланыштуу пайдалар жана чыгымдар.....	17
Жарандык коомду мамлекеттик же муниципалдык кызматтардын сапатын жакшыртууга тартуу боюнча пайдалары	19
Жарандык коомдун мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жакшыртууга катышуусунан келип чыгуугу чыгымдар	19
МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ЖАГЫНДАГЫ ПРОБЛЕМАЛАР	21
СУНУШТАМАЛАР.....	24
ТИРКЕМЕЛЕР.....	27

КЫСКАРТУУЛАРДЫН ТИЗМЕСИ

МИ	Мамлекеттик ишкана
МКТ	Маалыматтык – коммуникациялык технологиялар
КР	Кыргыз Республикасы
ВАК	Ведомстволор аралык комиссия
ЧУА	Ченемдик-укуктук акт
ӨЭУ	Өкмөттүк эмес уюм
КБК	Коомдук байкоо кеңеши
ӨТ	Өкмөттүн токтому
ПРООН	Бириккен Улуттар Уюмунун Өнүктүрүү Программасы
ФМКБ	Федералдык миграциялык кызмат башкармалыгы
REACH	Reaching Everyone for Active Citizenry@Home
ЮСАИД/USAID	The United States Agency for International Development

КИРИШҮҮ

Азыркы мезгилде мамлекеттик, муниципалдык жана башка кызматтар чөйрөсүндө ар кандай долбоорлор ишке ашырылууда. Мамлекет (КР Өкмөтүнүн Мамлекеттик кызматтардын реестрин түзүү жөнүндө 2011-жылдын мартында кол коюлган токтому), донордук уюмдар, жарандык коомдун институттары жана башкалар ушул темага кызыгуусун билдиришти, бирок ушул чөйрөдө донорлор менен мамлекеттин ортосундагы жана донорлор менен жарандык коомдун институттарынын ортосунда кош тараптуу мамилелер калыптанды.

Жакынкы мезгилге чейин мамлекет менен жарандык коомдун институттарынын ортосундагы мамилелер же формалдуу мүнөздө болгон же чыр-чатактарга алып келип турган.

Жарандык коомдун ар кандай деңгээлдеги башкарууга катышуусунун орун алган ыкмалары мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатын жогорулатууну камсыз кылууга мүмкүнчүлүк бербей жатат.

Кыргызстандын ченемдик укуктук базасында маалыматка мүмкүнчүлүк алуу маселеси жана аны алуунун жол-жобосу так айтылган. **Ошол эле мезгилде бардык эле жарандар өз укуктарын билишпейт, мунун өзү өзгөчө иштин предмети болууга тийиш, ал ар түрдүү маалыматтарды, анын ичинде жарандарды мамлекеттик кызматтардын сапатына баа берүүгө тартууну өзүнө камтып турат.**

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү системасы мамлекеттик жана жеке менчик сектордогу уюмдарды, өкмөттүк эмес уюмдарды жана ресурстарды тарткан, аларды башкарган жана коомдук жыргалчылыктарды жана кызматтарды өндүргөн уюмдарды камтып турат. Кызмат көрсөтүү үчүн зарыл болгон айрым ресурстар жергиликтүү деңгээлде ишке тартылат, ошол эле мезгилде башка ресурстар жергиликтүү мамлекеттик уюмдарга да, ошондой эле жамааттардын базасындагы уюмдарга трансферттер катары түшөт.

Мамлекеттик кызматтарга мониторинг жүргүзүү жана алардын сапатына баа берүү жарандардын башкарууга катышуусун кеңейтүүнүн, башкаруунун туруктуулугунун, өлкөдөгү адекваттуу кырдаалдын маанилүү негизи болуп саналат.

Биз бийликтердин аракетине бюджетке топтолгон акчалар үчүн көрсөткөн кызматына негизденүү менен баа беребиз. Мамлекеттин кызматтары бардык жарандарга басмырлоосуз жана артыкчылыксыз көрсөтүлүүгө тийиш. Полисмейкерлер биздин акчага кандай артыкчылыктарды тандап алганын, кандай долбоорлорго колдоо көрсөткөнүн, натыйжалуулукка кандай баа берип жатканын жана жаңылыштыктарын кандай оңдоп жатканын биз билүүгө тийишпиз. Салык төлөөчүлөр ушул сыяктуу маалыматка ачык мүмкүнчүлүк алууга тийиш.

Мамлекеттик кызматтын сапатынын начарлыгынын белгилери кандай? Анын эң башкысы жана туурасы – бул коррупциянын өсүшү. Ал абдан ар кандай формалар аркылуу көрүнүүдө: паракорчулук, атаандаштарды соттук чечимдер же милициялык зомбулук менен “түртүп салуулар”, “киши өлтүрүүлөр”, шайлоочуларды алдоо же шайлоо комиссияларынын мүчөлөрүн сатып алуу ж. б. Акырында келип, эркин атаандаштыкты өнүктүрүү жолундагы, айрыкча чет өлкөлүк өндүрүүчүлөр тарабынан коюлуп жаткан толгон-токой тоскоолдуктардын болушу. Аларга жогорку импорттук тарифтер, көп сандаган соодалык чектөөлөр, ошондой эле экономикалык ишти жөнгө салуу боюнча чаралардын бүтүндөй бир түрмөгү таандык кылынат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга бирдей мүмкүнчүлүк алуудагы проблема сыяктуу маселеге да көңүл буруу керек. Ар кандай субъективдүү жана объективдүү себептерден улам Кыргызстанда жарандар мамлекеттик кызматтарга мүмкүнчүлүк алуу жана анын сапаты жагынан алганда бир нече категорияга бөлүнөт. Мисалы, Бишкектин жана башка региондордун тургундары, бийик тоолуу жана өрөөндүү аймактардын тургундары, байлар жана кедейлер ж.б. Мына ушунун баары жарандардын теңчилиги декларацияланып, ар кандай принцип боюнча басмырлоого тыюу салынгандыгына карабастан ушундай болуп жатат.

Биздин өлкөдө бир катар эл аралык уюмдар жана долбоорлор тарабынан кызматтарга коомдук мониторингди жүзөгө ашыруу аракети жасалган. Алсак, атап айтканда, Билим берүү боюнча кызматтар, ИКТ, саламаттык сактоо боюнча жана башка бир катар кызматтарга баа берилген. Бирок, долбоорлордун оң натыйжаларына карабастан, **Кыргызстанда азырынча мамлекеттик кызматтардын коомдук мониторингинин системасы пайда боло элек.** Мунун өзү бир жагынан, күндөлүк практикада демократия азырынча башкаруунун шайманы боло электиги, ал эми экинчи жагынан алардын сапатына баа берүүдө объективдүү болууга мүмкүнчүлүк бере турган стандарттын жоктугу тууралуу айтып жатат.

Мунун өзү көпчүлүк жагынан коомдук топтордун орун алган бийликке карата болгон мамилесин шарттап турат жана саясий кырдаалдын курчушунун жүйөсү болуп калууда..

Ушундай кырдаалда Коомдук технологиялар борбору тарабынан долбоор боюнча демилге көтөрүлгөн, анын стратегиялык максаты төмөндөгүдөй: Кыргыз Республикасынын башкаруу системасында жашаган жерине, социалдык статусуна, жынысына, билимине ж.б. карабастан жарандардын сапаттуу мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга адилеттүү, бирдей мүмкүнчүлүк алышы үчүн шарттар түзүлдү, анын тушунда жарандык коомдун институттарынын катышуусу жана жарандардын кызыкчылыктары башкаруунун милдеттүү компоненти болуп калат.

Долбоордун демилгечилери өздөрү үчүн төмөндөгү милдеттерди белгилешти:

1. Кыргызстанда мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө байланыштуу пролемаларды иликтөө жана көмплекстүү талдоо жүргүзүү;
2. Ушул проблеманы чечүү боюнча мамлекеттик органдар, жарандык коом топтору жана донорлор үчүн илимий-негизделген сунуштамаларды иштеп чыгуу;
3. Мамлекеттик ведомстволордун жана жарандык коомдун өкүлдөрүнүн катышуусу менен коммуникациялык иш-чараларда изилдөөнүн натыйжаларынын калк алдындагы бет ачарларын өткөрүү жана талкуулоону уюштуруу;
4. Изилдөө долбоорунун катышуучуларынын Кыргызстанда коомдук саясатка талдоо жүргүзүүнүн заманбап стандарттарын жана ыкмаларын практикалык колдонуу чөйрөсүндөгү потенциалын өнүктүрүү;
5. Изилдөөнүн натыйжаларынын жана сунуштамаларынын негизинде практикалык чечимдерди кабыл алууга түрткү берүү.

Долбоордун натыйжасында аналиткалык документ даярдалды, анын максаты – мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар чөйрөсүндө мамлекет менен коомду бекем байланыштырган жакшы уюмдашкан мамлекеттик заманбап укуктук институтту түзүү жана өнүктүрүү боюнча **макулдашылган чечимдерди кабыл алууга** көмөк көрсөтүү болуп саналат

Документте жарандык коом институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкаруу процессине катышуусу, ошондой эле анда жарандардын

кызыкчылыктарын эске алуу, кызматарды башкарууга жарандык секторду тартуу боюнча эл аралык тажрыйбанын обзору, ченемдик укуктук базанын обзору жана талдоо жүргүзүү, кыйла маанилүү проблемаларды аныктоо жана аларды чечүүнүн мүмкүн болуучу варианттары боюнча сунуштамалар жагындагы кырдаалды баяндоо берилген.

КЫРДААЛГА ТАЛДОО ЖҮРГҮЗҮҮ

Кыргыз Республикасынын жаңы Конституциясынын кабыл алынышы, жалпы мамлекеттик маселелерди чечүүдө жарандык коомдун ролунун күчөшү жана мамлекет алдында турган заманбап чакырыктарга адекваттуу мамиле кылуунун зарылдыгы мамлекеттик башкарууну системалуу реформалоонун, анын ичинде Кыргыз Республикасынын мамлекеттик кызматын модернизациялоонун зарылдыгын алдын-ала аныктады.

Модернизациялоо мамлекеттик кызматты башкаруучулук жана маалыматтык алдыңкы технологияларды жайылтуунун, мамлекеттик аппараттын кесипкөйлүгүн жана натыйжалуулугун жогорулатуунун, бюрократтык тоскоолдуктарды четтетүүнүн жана калкка мамлекеттик сапаттуу кызматтарды көрсөтүүнүн негизинде мамлекеттик кызматты курууга карата сапаттык жагынан жаңы мамилелерди түзүүнү карайт..

Мамлекеттик өзүнчө саясий элитаны тейлөөнүн мурдагы практикасынын ордуна мамлекеттик кызматтын жогорку миссиясынын идеологиясын – Кыргызстандын элине кызмат кылууну калыптандыруу, мамлекеттик органдардагы терс көрүнүштөрдү болтурбай коюуга багытталган моралдык-этикалык стандарттарды орнотуу модернизациялоонун маанилүү өзөгү болуп калууга тийиш.

Мамлекеттик кызматты ушул багытта өнүктүрүү мамлекеттик башкаруу системасын өркүндөтүүнүн, коомдук саясий туруктуулукту, социалдык-экономикалык өсүштү, эгемендүүлүктү жана өлкөнүн улуттук коопсуздугун камсыз кылуунун маанилүү шарты болуп саналат.¹.

МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ЖАГЫНДАГЫ МАМЛЕКЕТТИК САЯСАТ

Мамлекеттик, муниципалдык жана башка кызматтар чөйрөсүндө ар кандай мезгилде ар түрдүү долбоорлор ишке ашырылып келген жана ишке ашырылууда:

— 2008-жыл. КР айыл жеринде жарандарга көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын сапатына жарандардын канааттанышынын даражасын иликтөө боюнча изилдөө (ПРООНдун колдоосу алдында, “Демократиялык башкаруу” программасы).

Ошондой эле ПРООНдун техникалык көмөгү менен улуттук жана эл аралык эксперттерден жумушчу тобу түзүлгөн. “Электрондук кызматтарды ишке ашырууну регламенттеген бирдиктүү талаптарды” жана электрондук өкмөттү киргизүү боюнча долбоордук документти иштеп чыгуу – “Электрондук кызматтар үчүн бирдиктүү интеграцияланган чөйрөнү түзүү” топтун ишинин натыйжаларынын бири болуп саналат.

— 2009-жыл. Кыргызстандын шаарларынын тургундары жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына баа берди. 2006-2009-жылдарда жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана шаардык коммуналдык кызматтарды көрсөтүүчү ишканалар тарабынан көрсөтүлгөн кызматтарга калктын канааттанышынын даражасы жөнүндө социологиялык изилдөөнүн натыйжалары жөнүндө отчет. USAIDдин “Башкарууну борбордон ажыратуу жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу” долбоорунун колдоосу алдында Урбан Институт тарабынан ишке

¹ «КР мамлекеттик кызматын модернизациялоонун Концепциясы жөнүндө» Кыргыз Республикасынын Президентинин 2011-жылдын 20-июнундагы №148 Жарлыгы.

ашырылды.

- 2010-жыл. Коомдук технологиялар борбору тарабынан “Кыргызстандагы мамлекеттик кызматтар: кечиктирилгис чаралар” деген аналитикалык документ даярдалган. Азыркы мезгилде Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга жарандык коомдук институттардын катышуусунун натыйжалуулугуна баа берүү жана Кыргызстандын жарандарынын таламдарын эске алуу деген долбоор ишке ашырылууда;
- 2010-2011-жылдар. Эл аралык өкмөттүк эмес уюмдун Тiгi (Улуу Британия) “Ак ниет башкарууну жогорулатуу” Программасынын алкагында билим берүүдөгү, саламаттык сактоодогу, социалдык коргоодогу жана суу менен камсыз кылуудагы/санитариядагы ак ниет башкарууга жана кызматтардын сапатына мониторинг жүргүзүүнүн сунуш кылынган индикаторлору. КР Президентине караштуу Башкаруу академиясы тарабынан ишке ашырылууда.

Ушул темага мамлекет да кызыга баштады. 2011-жылдын мартынан тартып жеке жана юридикалык жактарга мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын оптималдаштыруу процесси башталды².

Жалпысынан алганда 113 мамлекеттик орган акы төлөнүүчү кызматтарды көрсөтөт, ошондой эле катталган 377 мамлекеттик рынок да соода аянттарын берүү боюнча кызматтарды көрсөтөт. Мисалы, Россияда акы төлөнүүчү мамлекеттик кызматтардын тизмеси 3000, Казакстанда - 206 позициядан турат. КР Экономикалык жөнгө салуу министрлиги аткаруу бийлигинин органдары тарабынан жүзөгө ашырылып жаткан кызматтарды инвентаризациялоону жүргүзгөн, натыйжада 21000ден ашык ар түрдүү кызматтарды камтыган тизме түзүлгөн.

Ошондой эле Кыргызстанда калктын ишеним көрсөтүү индексин эсептөөнүн алгачкы аракеттери көрүлгөндүгүн белгилей кетүү керек. КР Өкмөтүнүн 2011-жылдын 25-майындагы №186-б буйругуна алайык Кыргыз Республикасынын Улуттук стратегиялык изилдөөлөр институтуна Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын иштери боюнча агентствосу менен биргелешип, 2011-жылдын 1-июлуна чейин төмөндөгүлөрдү иштеп чыгуу жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн кароосуна киргизүү тапшырылган:

- Мамлекеттик органдардын өлкөнүн жарандарынын алдында үзгүлтүксүз отчет беришинин шаймандарын жана форматтарын киргизүү, ошондой эле алар жүргүзүп жана пландаштырып жаткан иштер туралуу калкка өз убагында кабарлоо;
- Алардын ишине көз карандысыз жана объективдүү баа берүү үчүн мамлекеттик органдардын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын ишинин натыйжаларына карата “*калктын ишеним индексин*” милдеттүү түрдө ченөөнүн усулун киргизүү.

2011-жылы “Сорос-Кыргызстан” фондусунун колдоосу менен индексти пилоттук эсептеп чыгуу жүргүзүлгөн. Бул иш Кыргызстандын калкы ушундай индексти абдан жакшы кабыл алгандыгын жана суроолорго эркин жооп бергенин көрсөттү.

² Өкмөтүн 2011-жылдын 31-мартындагы №29 токтому.

Отчетту жана статистиканы жакшыртуу үчүн айрым айыл өкмөттөрү “Бүркүт”³ деген электрондук чарбалык китепти пайдаланат. Электрондук чарба китебинин болушу жергиликтүү ресурстарды кыйла натыйжалуу пайдаланууга/башкарууга мүмкүнчүлүк берет. Узак мезгил боюу жергиликтүү өз алдынча башкаруунун салыктык базасы жөнүндө маалымдоолор, ошондой эле үй чарбалары жана калк жөнүндө маалымдамалар кол менен иштетилип келген. Бирок азыркы мезгилде ушул процессти автоматташтырууга жана аны электрондук форматка которууга мүмкүнчүлүк берген бир катар шаймандар бар. «Бүркүт» системасынын артыкчылыктары: маалымат эки тилде: кыргыз жана орус тилдеринде киргизилет жана пайдаланылат; справкалар эки тилде: кыргыз жана орус тилдеринде берилет; системага финансылар боюнча блок (кыймылсыз мүлк салыгы, жер салыгы, экономикалык иш) киргизилген. Жергиликтүү өз алдынча башкаруунун 200 өкүлүн сурамжылоонун алкагында (түштүк облустарда) “Бүркүттү” пайдалануу боюнча максаттуу региондордун арасындагы лидер аныкталып, ал Ош облусуна туура келген, бул жерде айыл округдарынын 25%ы ушул системаны пайдаланат, ал эми башка облустар боюнча ушул сыяктуу орточо көрсөткүч 15%ды гана түзгөн. Ошол эле мезгилде Жалал-Абадда сурамжыланган айылдык муниципалитеттердин 2%ы гана системаны пайдаланат экен. Бул эки себептен улам келип чыгышы мүмкүн: 1) айыл өкмөтүнүн кызматкерлери маалымдоо базасына маалымдамаларды сапатсыз же толук эмес киргизишет; 2) программа туура эмес орнотулган.

Ушул сыяктуу иштерди аткарууга арналган “Тулпар” деген система да бар, бирок ал райондук маанидеги шаарларда гана колдонулат⁴.

Ошондой эле ПРООНдун күчү менен “Электрондук айыл өкмөтү” деген программа иштелип чыккан – бул муниципалдык деңгээлдеги электрондук өкмөттүн компоненттеринин бири катары иштелип чыккан жана жергиликтүү өз алдынча башкаруунун натыйжалуулугун жогорулатууга жана бардык деңгээлдеги мамлекеттик башкаруу органдары менен өз ара аракеттенүүнү жакшыртууга арналган өзгөчө маалыматтык система. 2011-жылдын акырындагы маалымдамалар боюнча республиканын 14 пилоттук айыл өкмөттөрүндө сыноодон өткөн жана 409 айыл округунда орнотулган⁵.

³ «Бүркүт» программасы Баткен облусунун ГТЦ адистери тарабынан иштелип чыккан. Андан кийин демократиялык башкаруу боюнча UNDP программасынын адистери аны андан ары өнүктүрүшкөн, эми муниципалдык кызматкерлер аны иштин башка жактарында жана чөйрөлөрүндө пайдалана алышат (“Малайлар жана кызматтар. Же эмне үчүн муниципалитеттер камоодо?”, Вечерний Бишкек, №20 (10176) 2011-жылдын 4-февралы)

⁴ Жер, суу, кадрлар, бюджет; ЖОБ органдарынын мүмкүнчүлүктөрү жана керектөөлөрү. Баткен, Жалал-Абад жана Ош облустарынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын иштин өзүнчө чөйрөлөрүндө техникалык колдоо көрсөтүшүнүн абалына жана керектөөлөрүнө комплекстүү баа берүү. Бишкек 2011. ОБСЕнин Бишкектеги Борборунун буюртмасы боюнча Коомдук саясат институту.

⁵ www.vb.kg

ЖАРАНДЫК КООМДУН ИНСТИТУТТАРЫНЫН МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ БАШКАРУУГА КАТЫШУУСУ ЖАНА ЖАРАНДАРДЫН КЫЗЫКЧЫЛЫКТАРЫН ЭСКЕ АЛУУ

ЖАРАНДЫК КООМДУН ИНСТИТУТТАРЫНЫН КАТЫШУУСУНУН ФОРМАЛАРЫ (МЫЙЗАМДАРГА ТАЛДОО ЖҮРГҮЗҮҮ)

Мамлекеттик кызматтарды башкаруу чөйрөсүндөгү эл аралык практиканы карай турган болсок, көпчүлүк чет өлкөлөрдө мамлекеттик маанилүү чечимдерди коомчулук же “таламдаш топтор” менен макулдашуу аркылуу жарандардын башкарууга катышышууга мүмкүнчүлүгү болот. Ушул укук өкмөттөр менен министрликтердин регламенттеринде бекемделген. Муниципалдык кызматтарды башкаруу чөйрөсүндө жарандардын катышуусунун легалдаштырылган форматтары жергиликтүү коомчулуктардын уставдарында (муниципалдык же жарандык уставдарда) бар. Катышуунун формалары ар кандай жана жергиликтүү референдум, муниципалдык кеңештердин сессияларына катышуу сыяктуу жол-жоболорду ж.б. камтып турат. Мындан тышкары, жарандар тиешелүү инстанцияларга кайрылууларды, даттанууларды жиберүү, ошондой эле соттук териштирүү аркылуу кызматтардын сапатына жана мүмкүнчүлүгүнө таасир тийгизүүгө укуктуу.

Эксперттер тарабынан Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жүргүзүлгөн талдоо республиканын ченемдик-укуктук актылары атап айтканда, жарандардын калкка көрсөтүлүп жаткан кызматтарды башкарууга катышуусунун формаларын аныктабайт деген корутундуга алып келди, бирок калктын маанилүү чечимдерди кабыл алууга катышуусунун ыкмаларын аныктай турган мыйзамдык ченемдер бар. Бул айрыкча жергиликтүү маанидеги маселелер чөйрөсү үчүн мүнөздүү болот. Ушул тыянак “Кыргыз Республикасынын ченемдик-укуктук актылары жөнүндө” 2009-жылдын 20-июлундагы №241 КР Мыйзамынын жана “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” 2011-жылдын 15-июлундагы КР Мыйзамынын негизинде жасалган.

Атап айтканда, “Ченемдик-укуктук актылар жөнүндө” КР Мыйзамынын төмөндөгүдөй ченеми көрсөтүлөт, анын “Коомдук талкууну уюштуруу” деген 22-статьясында ченемдик-укуктук актынын долбоорун коомдук талкуулоо ченемдик актыны чыгарган орган тарабынан документке карата мүмкүнчүлүктү камсыз кылуу, жарандардан түшкөн сунуштарды кароо, жалпылоо аркылуу камсыз кылынат деп айтылган. Ченемдик актыны чыгаруу ишинин субъектиси талкуунун предметине тиешеси бар маалыматты элге билдирүүгө, анын ичинде укуктук актыны кабыл алгандан кийин финансылык-экономикалык эсептөөлөрдү жүргүзүүгө жана мүмкүн болуучу кесепеттердин болжолу бар экспертизалык корутундуларды элге билдирүүгө милдеттүү болот.

“Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” КР Мыйзамы жаатында жарандардын калкка көрсөтүлгөн кызматтарды башкаруу маселелерине катышуусу

“Жергиликтүү коомчулуктун мүчөлөрүнүн өз эркин тикелей билдиришинин формалары” деген 58-статьясы менен жөнгө салынат, анда жергиликтүү маанидеги, коомчулуктун мүчөлөрү менен талкуулоону талап кылган маанилүү маселелер боюнча чечимдерди кабыл алуу үчүн жергиликтүү коомчулуктар курултайларды, чогулуштарды (жыйындарды) жана өз эркин тикелей билдирүүнүн башка формаларын жүргүзө алат деп айтылган.

2008-жылдын 21-июлунда “Мамлекеттик социалдык буюртма жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы кабыл алынган, ага ылайык коммерциялык эмес уюмдар мамлекеттик гранттын эсебинен социалдык долбоорлорду аткаруу аркылуу калкка мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүгө катышууга мүмкүнчүлүк алышты.

Кыргыз Республикасында мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана жарандык коомдун институттарынын (коомдук бирикмелердин), ассоциациялардын, бирликтердин жана башкалардын өз ара аракеттенишинин формаларын андан ары кеңейтүү, ченемдик жагынан бекемдөө жана практикага киргизүү максатында, ошондой эле чечимдерди кабыл алуунун жана аларды ишке ашыруунун жол-жоболорунун ачыктыгын коомчулуктун кызыкчылыктарын эске алуу менен камсыз кылуу максатында КР Президентинин 2010-жылдын 29-сентябрындагы №212 Жарлыгы менен “Мамлекеттик органдарга караштуу коомдук байкоо кеңештери жөнүндө” Жобо бекитилген. Жобого ылайык Коомдук байкоо кеңеши өзү алдында түзүлгөн аткаруу бийлиги органынын ишине жарандардын коомдук контролдугун жүзөгө ашыруу, аталган органдардын коомчулук менен натыйжалуу өз ара аракеттерин жөнгө салуу, мамлекеттик саясатты калыптандырууда жана ишке ашырууда коомдук пикирди эске алуу максатында түзүлгөн орган болуп эсептелет. Коомдук байкоо кеңешинин милдеттеринин бири тиешелүү мамлекеттик орган тарабынан көрсөтүлгөн кызматтардын натыйжалуулугуна баа берүү жана мамлекеттик саясатты калыптандырууда жана ишке ашырууда аткаруу бийлигинин органы тарабынан коомдук пикирди эске алууга көмөк көрсөтүү болуп саналат. Ошондой эле Кыргыз Республикасынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери боюнча улуттук агентствосунун директорунун 2011-жылдын 19-июлундагы №01-9/44 буйругу менен “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына караштуу Коомдук байкоо кеңеши жөнүндө” Жобо бекитилген. Ушул Жобо ЖӨБ органдарында коомдук байкоо органдарын (КБК) түзүүнү жана анын ишин жөнгө салат.

Ошондой эле азыркы мезгилде “Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө” КР Мыйзамынын долбоору иштелип чыкты (тиркемени караңыз), ал талкуулоо стадиясында турат. Мыйзам жарандардын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды пайдаланууга болгон конституциялык укуктарын камсыз кылуу, аларды көрсөтүүнүн сапатын жана мүмкүнчүлүгүн камсыз кылуу боюнча социалдык мамлекеттин принциптерин ишке ашырууга багытталган, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн негизги принциптерин белгилейт, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин (ишканалардын) жана жеке жана юридикалык жактардын ортосундагы ушул чөйрөдөгү укуктук мамилелерди жөнгө салат, ошондой эле мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин, муниципалдык

кызматтардын базалык жана региондук реестрлерин, алардын стандарттарын жана көрсөтүүнүн администрациялык регламентин калыптандыруунун тартибин аныктайт. Ушул мыйзамдын аракети мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин ортосунда кызмат көрсөтүү чөйрөсүнө жайылтылбайт.

МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮДӨ ЖАРАНДАРДЫН КЫзыкчылыктарын Эске Алуу

Мамлекеттик кызматтарды пайдаланууда жарандардын кызыкчылыктарын тиешелүү эсепке алуу башкы шарт аткарылган – мамлекеттик органдардын иши ачык болгон жана жарандарга толук кандуу маалымат берилген кезде гана мүмкүн болот. Долбоордун алкагындагы талкууларды жүргүзүү процессинде жарандардын саламаттык сактоо чөйрөсүндө калкка көрсөтүүчү кызматтардан пайдаланууга болгон укугунун бузулушун караган көз карандысыз органды түзүүнүн зарылдыгы жөнүндө сунуш айтылган, саламаттык сактоо чөйрөсүндө акы төлөнүүчү, жеңилдик берүүчү жана акысыз кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө калкка начар маалымдалат. Мамлекеттик органдарда жарандарга маалымдоо үчүн тиешелүү ресурстардын жоктугуна, маалымат берүүнүн ыкмаларына жана өзүнүн ишин алда-канча ачык уюштурууга шилтоо кылуу жарандардын мамлекеттик бийлик органдарына карата ишениминин деңгээлин жогорулатууга мүмкүнчүлүк бербей жатканы айкын.

Долбоордун алкагында жүргүзүлгөн интервьюнун натыйжалары боюнча респонденттердин 62%га жакыны жарандык сектордун таламдарын эске алуу жана кызматтарды башкаруу процессине тартылуунун даражасы канааттандыраарлык (ар дайым эле сакталбайт) деп баалашты, 20%га жакыны канааттандыраарлык эмес (деги эле сакталбайт) деп баалашты, 4%ы гана жарандык сектордун тартылышы жана кызыкчылыктарынын эске алынышы эң жакшы деп белгилешти.

Сиз жарандык сектордун мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга тартылышын жана ага кызыгуусунун эске алынышын кандай баалайсыз

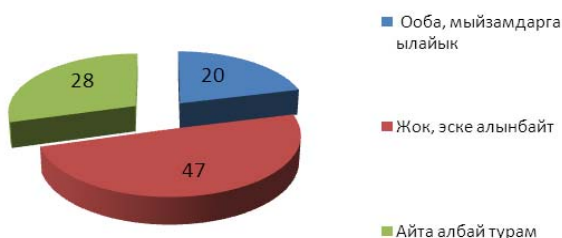
1-сүрөт



Мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандырууда жарандардын кызыкчылыктарын эске алуу жагында респонденттердин 47%ы анын эске алынбагандыгын белгилешти, респонденттердин жетиштүү түрдө жогорку пайызы -28%ы даана айта алышкан жок, 20%ы – реестрди калыптандыруу процессинде кызыкчылыктарды эске алуу мыйзамдарга ылайык эске алынып жаткандыгын белгилешти.

Системага салынган бирдиктүү реестрди (тизмени) калыптандырууда жана аларды кийин стандартташтырууда жарандардын кызыгуусу эске алынабы (ушул суроо мамлекеттик кызматчыларга берилген)

2-сүрөт



Сурамжылоого ылайык жарандык сектордун кызыкчылыктарын эске албоонун жана аларды кызматтарды башкаруу процессине тартпоонун негизги себеби ченемдик-укуктук актылардын аткарылбашы (35%), болуп саналат. Респонденттердин 29%ы тартылуу жана кызыкчылыктарды эске алуу мыйзам тарабынан бекемделген эмес деп белгилешти.

Сиздин пикириңиз боюнча, эмне үчүн тартылуу жана жарандык сектордун кызыгуусун эске алуу жетишсиз

3-сүрөт



Мындан тышкары, айрым респонденттер тарабынан жарандык сектордун өзүнүн активдүү эместиги, же болбосо кызматтарды башкаруу процессине тартылууга даяр эместиги белгиленди, бүгүнкү күндө активдүү позицияны эксперттик коомчулук (МВКнын мүчөлөрүнүн 10%га жакыны – көз карандысыз эксперттер) ээлеп турат, жарандык сектордун уюмдарынын өкүлдөрү анча активдүү эмес.

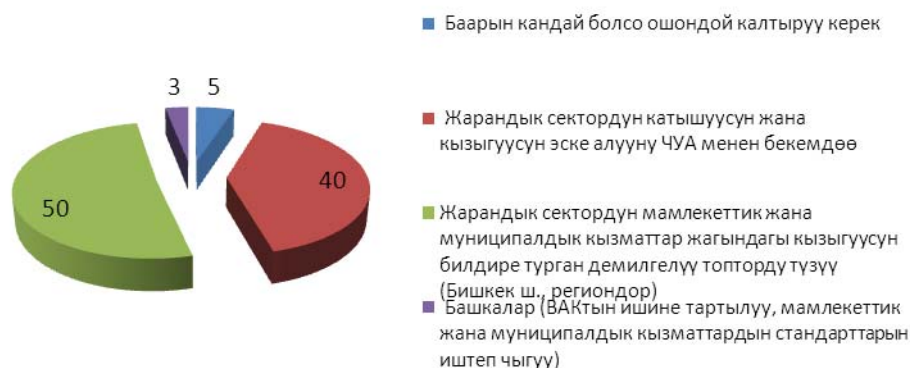
Респонденттердин 45%ы жарандык сектор башкаруу процессине жарандык сектордун өкүлдөрү аркылуу коомдук кеңешмелерге катышуу менен тартылууга тийиш деп белгилешти, 25%ы мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүгө баа берүү үчүн жыл сайын сурамжылоолорду өткөрүү зарыл деп белгилешти, 27%ы сурамжылоонун ар дайым иштей турган пункттарын уюштуруу керек деп белгилешти.

Сиздин пикириңиз боюнча, жарандык сектор мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкаруу процессине кандайча тартылууга тийиш жана анын таламдары кандайча эске алынууга тийиш

4-сүрөт



Респонденттердин 50%ы жарандык сектордун кызыкчылыктарын билдирүү боюнча демилгелүү топторду уюштуруу зарыл деп белгилешти (ошондой эле ушул ролду ведомстволордун алдында түзүлгөн коомдук байкоо кеңештери аткара алаары да белгиленди), 40%ы катышууну жана кызыкчылыктарды эске алууну мыйзам тарабынан бекемдөө керек деп белгилешти.



Интервьюнун натыйжалары региондордо өткөрүлгөн тегерек үстөлдөрдүн жүрүшүндө да ырасталды. Жарандык коомдун өкүлдөрүнүн ичинен тегерек үстөлгө катышкандар тарабынан мамлекеттик башкаруу органдарынын дарегине ишти создуктуруу, артыкбаш бюрократчылык, тоскоолдуктардын көптүгү жана кызматтардын сапатынын төмөндүгү жагында сындар айтылды. Ошондой эле тегерек үстөлдүн катышуучуларынын көпчүлүгү азыркы мезгилде мамлекеттик кызматтардын реестрин калыптандыруу жүрүп жаткандыгын жана муниципалдык кызматтардын реестрин калыптандыруу боюнча иштердин башталгандыгы жөнүндө билбегендиги да белгиленди.

ЖАРАНДЫК КООМДУН МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ БАШКАРУУГА КАТЫШУУСУНА БАЙЛАНЫШТУУ ПАЙДАЛАР ЖАНА ЧЫГЫМДАР

Жалпысынан алганда, жарандык коомдун катышуусу төмөндөгү формалар аркылуу көрсөтүлүшү мүмкүн:

1) калкты сурамжылоо

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү боюнча кырдаалды изилдөөгө жана талдоо жүргүзүүгө негизденгенде, жарандык коом кызматтардын сапатын жакшыртуу боюнча ишке төмөндөгүдөй түрдө катыша алат: көрсөтүлгөн кызматтарга канааттанууга тиешеси бар сурамжылоолорго катышуу (электрондук ведомстволордогу сурамжылоо пункттары аркылуу).

Электрондук сурамжылоо кызматтарды көрсөтүп жаткан мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин азыр иштеп жаткан интернет сайттарынын базасында, же

болбосо коомдук байкоо кеңешинин⁶ жалпы интернет сайтында уюштурулушу мүмкүн. Андан кийин электрондук сурамжылоолор мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын электрондук порталында (ал киргизилгенден кийин) жайгаштырылышы мүмкүн.

Ведомстволордогу сурамжылоо пункттары жагында болсо, алар коомдук байкоо кеңештеринин базасында уюштурулушу мүмкүн, алар жарандык коомдун өкүлдөрүн камтыган байкоочу орган болуп эсептелет. Мамлекеттик же муниципалдык кызматтарды көрсөткөн бөлүмдүн өзү тарабынан сурамжылоону уюштуруу жана маалымдамаларга талдоо жүргүзүү объективдүү болбой калышы мүмкүн. Сурамжылоо жылына 2-4 жолу жүргүзүлсө болот.

2) кызматтардын бирдиктүү реестрин калыптандыруудагы ведомстволук комиссиялар

Кызматтардын бирдиктүү реестрин иштеп чыгууда жана калыптандырууда жарандык коомдун институттарынын ишиндеги тандап алуунун тушунда формалдуу эмес мамилени пайдаланууда жарандык коомдун өкүлдөрүнүн министрликтер менен ведомстволордун, ведомстволук аралык комиссиялардын ишине катышуусу. Иштин ушул ыкмасы мамлекеттик органдар менен жарандык коомдун ортосундагы коммуникациялык аянтчаны жөнгө салууга, көрсөтүлүп жаткан кызматтар жөнүндө калкка өз убагында маалымдоого, министрликтер менен ведомстволордун ишиндеги транспаренттүүлүктү жакшыртууга мүмкүнчүлүк берет.

3) коомдук угуулар

Жарандык коомдун өкүлдөрүнүн коомдук угууларга, ведомстволор аралык комиссиянын ишине катышуусу (маалыматтык материалдарды берүүгө кеткен кошумча чыгымдарды камтып турат, алар талкууларда пайдаланылат, жарандык коом тараптан тартылган чыгымдар – талкууларга жана башка коммуникациялык иш чараларга кеткен убакыттын наркы, мүмкүн болуучу транспорттук чыгашалар).

4) коомдук экспертизалар

Жарандык коомдун өкүлдөрүнүн көрсөтүлгөн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга көз карандысыз экспертиза жүргүзүүгө катышуусу (мамлекеттик жана муниципалдык кызматтын стандарттары иштелип чыккандан кийин). Көз карандысыз экспертизалар керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо боюнча коомдор, эксперттик коомчулук, өкмөттүк эмес уюмдар, кызматтарды көрсөткөн мамлекеттик же муниципалдык органдын өзү тарабынан, же болбосо кызматтардын сапатына баа берүү боюнча көз карандысыз орган тарабынан жүргүзүлүшү мүмкүн.

⁶ www.ons.kg

ЖАРАНДЫК КООМДУ МАМЛЕКЕТТИК ЖЕ МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫН САПАТЫН ЖАКШЫРТУУГА ТАРТУУ БОЮНЧА ПАЙДАЛАРЫ

Жалпысынан алганда жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга жана алардын сапатын жакшыртуу боюнча иштерге тартылышынан жана жарандардын кызыкчылыктарын эске алуудан түшкөн пайдалар төмөндөгүлөрдү камтып турат:

Кызмат көрсөтүп жаткан мамлекеттик жана муниципалдык органдар үчүн:

- Жарандык сектордон түшкөн даттануулардын, талаштардын (коомдук угуулар, консультациялар ж.б. жагындагы мыйзамдардын сакталбашына байланыштуу) пайыздык кыскарышы, ушуга байланыштуу мурда аларды кароого кетүүчү үнөмдөлгөн убакыт даттанууларга жана талаштарга байланыштуу болбогон кыйла маанилүү проблемаларды жана милдеттерди чечүүгө жумшалышы мүмкүн;
- Жалпысынан алганда өзүнүн иши жөнүндөгү жана атап айтканда, кызмат көрсөтүү жагындагы терс пикирлердин пайыздык кыскарышы;
- Жарандык коом тараптан кызматтардын сапатына баа берүү ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдын кызматтарды көрсөтүүдөгү жоопкерчилигине таасир тийгизет, мунун өзү кызматтардын сапатын жогорулатуунун жана жарандардын канааттануусунун факторлорунун бири болуп калат.

Жарандык сектор үчүн:

- Көрсөтүлүп жаткан кызматтар жөнүндө калктын маалымат алышынын олуттуу жакшырышы;
- Сапатсыз кызмат көрсөтүү үчүн компенсация берүү менен, арыздарды жана даттанууларды сотко чейин жана сот тартибинде кароо;
- Жарандык коомдун өкүлдөрүнүн мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жагында кабыл алынган чечимдерге, ошондой эле көрсөтүлгөн кызматтардын натыйжаларына канааттануу даражасынын пайыздык жогорулашы;
- Моралдык чыгымдардын азайышы.

ЖАРАНДЫК КООМДУН МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫН САПАТЫН ЖАКШЫРТУУГА КАТЫШУУСУНАН КЕЛИП ЧЫГУУГУ ЧЫГЫМДАР

Электрондук сурамжылоону киргизүүгө байланыштуу чыгымдар төмөндөгүлөрдү камтып турат:

- Ыйгарым укуктуу кызматкердин анкетаны иштеп чыгууга кеткен убактысы, ошондой эле аны талкулоого жана бекитүүгө кеткен убакыт, интернет –сайт карамагында болгон программалык адистин убактысы;
- Алынган маалымдамаларды кийин иштеп чыгып/талдоо жүргүзө турган ыйгарым укуктуу кызматкердин убактысы.

Кошумча кызматкерлерди жалдоо белгиленбейт.

Сурамжылоо пункттарын киргизүүгө байланыштуу чыгымдар төмөндөгүлөрдү камтып турат:

- Ыйгарым укуктуу кызматкердин анкетаны иштеп чыгууга кеткен убактысы, ошондой эле аны талкулоого жана бекитүүгө кеткен убакыт;
- Кийин алынган маалымдамаларды иштеп чыгып/талдоо жүргүзө турган ыйгарым укуктуу кызматкердин убактысы (электрондук сурамжылоо аркылуу алынган маалымдамаларды иштеп чыгууга караганда көп убакытты алат, анткени, электрондук сурамжылоонун натыйжалары дароо эле пайыздар менен, же болбосо графиктер түрүндө берилиши мүмкүн;
- Бланктык продукциянын наркы.

Сурамжылоолордо жарандык коом тараптан тартылган чыгымдар – анкета толтурууга кеткен убакыттын наркы.

Экспертиза жүргүзүүгө кеткен чыгымдар аны өткөрүүгө кеткен убакытты гана эмес, ошондой эле көз карандысыз эксперттерди, интервью алуучуларды тартууга байланыштуу чыгымдарды (орточо алганда интервью учурунда 1 респондентти сурамжылоо үчүн – 1-2\$), бланкка ж.б. кеткен чыгымдарды камтып турат, орточо алганда бир экспертизаны өткөрүү (анын ичинде сурамжылоону да камтып турат) бүткүл республика боюнча иш жүргүзүүнү эсептегенде АКШнын 20000 долларынан ашыкты түзүшү мүмкүн.

МАМЛЕКЕТТИК ЖАНА МУНИЦИПАЛДЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ЖАГЫНДАГЫ ПРОБЛЕМАЛАР

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жагында эксперттик жол менен төмөндөгү проблемалар аныкталды:

1. Жарандык коомдун институттарынын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга катышуусу жана Кыргызстандын жарандарынын кызыкчылыктарын эске алуу формалдуу – көрсөтмөлүү мүнөзгө ээ, анткени, ушул кезге чейин мониторинг жана баа берүү жүргүзүүгө негиз боло турган критерийлер иштелип чыккан эмес жана макулдашылган эмес;
2. Жарандардын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга катышуусунун мыйзамдык формалары чектелген жана ал коомдук талкууларды өткөрүү аркылуу ченемдик-укуктук актыларды кабыл алуу этабында гана эске алынышы мүмкүн, мында жарандардын кызматтарды көрсөтүү процессине андан аркы таасири эске алынбайт. Узак мезгил бою мамлекеттик органдардын кызмат көрсөтүү боюнча функциялары артыкчылыктуу болгон эмес, ушундан улам жарандардын таламдарын жана жарандык коомдун институттарынын кызматтарды башкаруу процессине катышуусун эске алган мыйзамдарга өзгөртүүлөр киргизилген эмес;
3. Жаңы кызматтарды калыптандыруу жана алардын пайда болушу (акы төлөнүүчү кызматтардын туруктуу өсүшү) жарандардын керектөөлөрүнө жараша жана алардын катышуусу менен жүргүзүлбөстөн, мамлекеттик органдардын ички керектөөлөрүнө негизденүү менен болуп жатат. Ведомстволор аралык комиссиянын ишинин алкагында калкка көрсөтүлүп жаткан жана монополияга каршы ведомство менен макулдашылбаган кызматтар аныкталган;
4. Көрсөтүлүп жаткан мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарга баа берүү боюнча иштелип чыккан критерийлердин жоктугу, аларды кызмат адамдарына карата колдонуу мамлекеттик органдардын жана алардын аппараттарынын сапаттуу мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү камсыз кылууга багыт алышына көмөк көрсөтпөйт;
5. Мамлекеттик башкаруу органдарынын ишине баа берүү катары адамдын жашоо турмушунун ар кандай чөйрөсүндөгү иш жүзүндөгү абалды чагылдырбаган формалдуу статистикалык көрсөткүчтөр келтирилет, ушунун өзү менен калктын мамлекеттик органдарга карата ишениминин жоголушу жогорулайт;
6. Жарандык коомду мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды оптималдаштыруу процессин талкуулоого тартуунун толук иштелип чыкпаган/оптималдуу эмес механизминин натыйжасында, жарандык коомдун

мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкарууга катышуусу активдүү эмес;

7. Жарандык калкка маалымдоо үчүн ресурстардын чектелгендиги. Ушуга байланыштуу жарандык коомдун көпчүлүк бөлүгү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жагындагы кырдаал жөнүндө жетиштүү даражада кабардар эмес, кырдаалды жакшыртуу үчүн кандай иштер жүргүзүлүп жаткандыгын билбейт. Көпчүлүк учурларда жарандар кызмат көрсөтүү үчүн кайрылган кызмат адамы маалымат булагы катары чыгат, бир катар себептерден улам маалымат берүүнүн көз карандысыз булагы жок, мунун өзү кызматтардын толуктугуна жана наркына жарандардын шектенүүсүн пайда кылат;
8. Жарандарга кызмат көрсөтүп жаткан мамлекеттик органдар ички регламенттерин жетекчиликке алышат, алар коомдун талаптарына жана өсүп жаткан керектөөлөрүнө жооп бербейт жана көрсөтүлүп жаткан кызматтардын сапатын жана натыйжалуулугун эске албаган ченемдерге негизделген. Көрсөтүлүп жаткан кызматтардын стандарттары жана аларды кабыл алуунун жол-жоболору иштелип чыккан эмес;
9. Жарандардын көрсөтүлгөн кызматтар боюнча берилген даттануулары жана арыздары ушул кызматтарды түздөн-түз көрсөткөн мамлекеттик мекеме тарабынан каралат, иш жүзүндө коомдук көз карандысыз экспертиза институту жок, анын объективдүү чечимдери жарандар менен кайталанма байланышты жөнгө салууга көмөк көрсөтмөк;
10. Көрсөтүлүп жаткан кызматтар жөнүндө калкка маалымат берүүнүн ыкмалары начар пайдаланылат (интернет, теле көрсөтүү, жалпыга мүмкүн болгон жерлердеги атайын такталар жок, кызматтардын электрондук бирдиктүү реестри жок);
11. Жарандык коомду кызматтардын бирдиктүү реестрин иштеп чыгууга тартуу натыйжасыз, жаңы институт – коомдук байкоо кеңеши ишке тартылган эмес (коомдук байкоо кеңешинин милдеттеринин бири – тиешелүү мамлекеттик орган тарабынан көрсөтүлүп жаткан кызматтардын натыйжалуулугуна баа берүү жана мамлекеттик саясатты калыптандырууда жана ишке ашырууда коомдук пикирди аткаруу бийлиги органы тарабынан ушундай жол менен эсепке алууга көмөк көрсөтүү болуп саналат);
12. Мамлекеттик органдардын ишин коомдук кабылдоо жана көрсөтүлүп жаткан кызматтардын натыйжалуулугуна баа берүү боюнча башка өлкөлөрдө колдонулган тажрыйба жетишсиз иликтенген.

Жогоруда аталган проблемалардын чечилбеши төмөндөгүдөй тобокелдерге алып келет:

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жагында чечимдерди кабыл алуу процессин өз убагында маалымдабоо жана таламдарды макулдашпоо

жарандык сектордун ыраазы болбой калышына жана алынган натыйжаларга нааразы болушуна алып келиши мүмкүн;

2. “Ченемдик-укуктук актылар жөнүндө” КР Мыйзамынын коомдук талкууларды уюштуруу деген 22-статьясын аткарбоо жарандык коомдун башкаруу органдарына ишениминин деңгээлин төмөндөтүүгө алып келет;
3. Монополияга каршы ведомство тарабынан бекитилбеген акы төлөнүүчү кызматтардын негизсиз өсүшү мамлекеттик мекемелердин жеке бейпилчилигинин жогорулашына алып келет;
4. Көрсөтүлгөн сапатсыз кызматтарга карата калк тарабынан берилген сын-пикирлерди, арыздарды, даттанууларды карай турган көз карандысыз структуралардын жоктугу демократиялык коомдо каралган карап чыгуунун укуктук формаларын калыптандырууга тоскоолдук кылып жатат. Даттанууну кызмат көрсөткөн ведомство тарабынан түздөн-түз кароо ачыктыкка, айкындыкка жана ведомствонун социалдык багытталышына көмөк көрсөтпөйт.

СУНУШТАМАЛАР

КР Өкмөтүнүн Аппаратына:

1. Колдонулуп жаткан кызматтарды толугу менен кайра карап чыгуу жана көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын чагылдырган тиешелүү стандарттарды иштеп чыгуу зарыл. Кызматтарды кайра карап чыгуу бир жактуу тартипте жүргүзүлбөөгө тийиш, ага жарандык коом тартылууга, тигил же бул кызматтардын зарылдыгына жана алар кандай көрсөтүлүүгө тийиш экендиги изилденүүгө (сурамжылоо жүргүзүлүүгө) тийиш;
2. Мамлекеттик органдардын жарандык коомдун институттары менен кызмат көрсөтүү жагындагы өз ара аракеттеринин кошумча механизмдерин иштеп чыгуу жана мыйзам тарабынан бекемдөө зарыл, мунун өзү жарандык коомдун процеске кыйла активдүү тартылышына көмөк көрсөтөт;
3. Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн автоматташтырылган жол-жоболорун, анын ичинде “бирдиктүү терезе” принциби боюнча иштеп чыгуу жана киргизүү, ошондой эле өз ара байланышта болгон мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн көп функциялуу ведомстволор аралык борборлорду түзүү ж.б.;
4. Заманбап жана виртуалдык чөйрөгө өтүүнүн шартында кызматтарды пайдалануучулар үчүн электрондук порталды түзүүнүн жана кызматтарга накталай эмес формада акы төлөөнү (шаар боюнча орнотулган терминалдар аркылуу) өнүктүрүүнүн зарылдыгы бар;
5. Кызматтарды бир орган тарабынан жөнгө салуунун бирдиктүү принцибин киргизүү;
6. Жарандык коомду активдүү тартуу менен мамлекеттик органдардын ишинин натыйжалуулугуна баа берүүнүн сапаттык жагынан жаңы ыкмаларын иштеп чыгуу жана колдонуу;
7. Калктын ишениминин индекси жөнүндө Жобону кабыл алуу жана аны системалуу жана көз карандысыз негизде, мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү боюнча мамлекеттик органдардын көз карандысыз баа беришинин натыйжалары жөнүндө коомчулукка кеңири маалымдоо менен кабыл алуу жөнүндө сунуш киргизүү. Калктын ишениминин индекси аркылуу калкты көрсөтүлгөн кызматтардын натыйжалуулугуна баа берүүгө тартуунун механизми үзгүлтүксүз болууга тийиш.

КР Жогорку Кеңешине:

“Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө” Мыйзамдын долбоорун кабыл алууну тездетүү.

Калкка кызмат көрсөтүүчү мамлекеттик органдарга жана муниципалдык мекемелерге:

1. Айкын мамлекеттик кызматкердин өз милдеттерин аткарышынын тартибин, өз функцияларын ишке ашыруу үчүн анын жоопкерчилигин жана кызматтардын сапатын белгилей турган кызматтык регламенттерди иштеп чыгуу жана киргизүү;
2. Мамлекеттик органдарда жана мекемелерде кабыл алынган мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жаатындагы чечимдер жөнүндө маалыматка массалык маалымат каражаттарындагы басылмалар жана электрондук каражаттар аркылуу коомчулуктун мүмкүнчүлүк алышынын механизмдерин иштеп чыгуу жана киргизүү.

Өкмөттүк эмес уюмдарга:

1. Таламдаш топтор жана эксперттер үчүн көз карандысыз коммуникациялык аянтчаны уюштуруу, мунун өзү кызыккан тараптарга мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды башкаруу жагындагы өзүнүн позициясын билдирүү үчүн шарттарды түзөт;
2. Калкка кызмат көрсөтүп жаткан мамлекеттик жана муниципалдык структуралардын жана өкмөттүк эмес уюмдардын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жагындагы проблемаларды чечүү жана аларды чечүү боюнча иш чаралар планын иштеп чыгуу боюнча өз ара аракетин жана кыйла тыгыз кызматташтыгын уюштурууга көмөк көрсөтүү;
3. Кызматтардын сапатын жана мүмкүнчүлүгүн жакшыртууга көмөк көрсөткөн өкмөттүк эмес уюмдардын жетишилген тажрыйбасына негизденүү менен мамлекеттик органдардын жана алардын жетекчилеринин Ишеним индекси аркылуу коомдук кабылдоого негизделген натыйжалуу ишине баа берүү жөнүндө Жобону иштеп чыгуу жана мамлекеттик башкаруу органдарына сунуш кылуу;
4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын мониторингин жүргүзүү жагындагы коомдук байкоо кеңештериин ишинин натыйжалары боюнча коомдук угууларды уюштуруу.

Эл аралык уюмдарга:

1. Жарандык коомдун институттарынын, мамлекеттик органдардын, муниципалдык мекемелердин мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жагындагы кырдаалга мониторинг жүргүзүүгө жана баа берүүгө багытталган демилгесине колдоо көрсөтүүнү улантуу;

2. “Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө” КР Мыйзамынын агымдагы талкууланышына жана келечекте кабыл алынышына байланыштуу айрым мамлекеттик жана муниципалдык мекемелерде калктын алда-канча талап кылынган жана актуалдуу кызматтарга карата мүмкүнчүлүк алышын жакшыртуу боюнча пилоттук долбоорлорду ишке ашыруу, ошондой эле жарандар тараптан алда-канча көп нааразычылыкты пайда кылып жаткан кызматтарды көрсөтүүнүн жол-жоболорун жакшыртуу боюнча мүмкүнчүлүктөрдү карап чыгуу;
3. Башкы проблемалардын бири калктын маалымат менен начар камсыздалышы, маалыматка мүмкүнчүлүк алуунун көп түрдүүлүгүн камсыз кылбоо, башкаруу органдарынын тунуктугунун жана ачыктыгынын деңгээлинин төмөндүгүн эске алуу менен мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө калктын маалымат алышын жогорулатуу боюнча жана мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин ачыктыгы боюнча долбоорлорду финансылуу мүмкүнчүлүгүн карап чыгуу.

ТИРКЕМЕЛЕР

1-тиркеме

1. Мамлекеттик кызматтардын системага салынган реестри

Мамлекеттик кызматтар жагындагы саясатты иштеп чыгуу жана системага салуу максатында “Жеке жана юридикалык жактарга мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасын оптималдаштыруу боюнча чаралар жөнүндө” КР Өкмөтүнүн токтому менен (2011-жылдын 31-марты, №129) “Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары жана бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу жөнүндө” Жобо бекитилген. Ушул Жобонун 2-бөлүмүнө ылайык мамлекеттик кызматтарды баштапкы инвентаризациялоо (текшерүү) мамлекеттик органдын (мекеменин) жетекчисинин чечими менен түзүлгөн ведомстволук жумушчу комиссиясы (мындан ары – комиссия) тарабынан жүзөгө ашырылат, *анын курамына жарандык жана бизнес-коомчулуктардын өкүлдөрү милдеттүү түрдө киргизилет. Жарандык жана бизнес-коомчулуктардын өкүлдөрү комиссиянын мүчөлөрүнүн жалпы санынын кеминде жарымын түзүүгө тийиш.*

Мындан тышкары, КР Өкмөтүнүн 2011-жылдын 31-майындагы №191-т Тескемесине ылайык мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу боюнча Ведомстволор аралык комиссия түзүлгөн, анын курамына жарандык коомдун өкүлдөрү (өкмөттүк эмес уюмдардын, бизнес-коомчулуктардын өкүлдөрү, көз карандысыз эксперттер) кирет. Комиссия аткаруу бийлигинин органдары тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтарды системага салуу үчүн түзүлгөн консультациялык-кеңеш берүүчү орган болуп эсептелет.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү тизмесин калыптандыруу мамлекеттик органдардын коомдук керектөөлөрдү канааттандыруу боюнча ишинин кыйла маанилүү багыттарын аныктоого жана мамлекеттик кызматтардын стандарттарын иштеп чыгуу үчүн шарттарды түзүүгө мүмкүнчүлүк берет.

2011-жылдын 28-декабрына карата мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү Реестрине (тизмесине) киргизүү үчүн ведомстволук тизмелерди кароонун натыйжасында Ведомстволр аралык комиссия тарабынан 382 мамлекеттик кызмат белгиленген, анын ичинен 220сы акы төлөнүүчү кызматтар, 159у акысыз кызматтар жана 3өө жарым-жартылай акысыз/акы төлөнүүчү кызматтар.

Мамлекеттик кызматтарды реестрге киргизүү жөнүндө чечим кабыл алууда, комиссиянын мүчөлөрүнүн жарымын бизнес түзүмдөрдүн жана жарандык коомдун институттарынын өкүлдөрү түзөрүн эске алуу менен, аны жарандык коом менен макулдашуу өзөктүү учур болуп эсептелет. Бирок иш жүзүндө, долбоор тарабынан жүргүзүлгөн сурамжылоо көрсөткөндөй бийлик органдарынын өкүлдөрүнүн ичинен сурамжылангандардын 47%ы кызматтардын бирдиктүү реестрин калыптандырууда жарандык коомдун институттарынын пикирлери эске алынбайт деп белгилешкен, 20%ы

мыйзамдарга ылайык эске алынат деп белгилешкен, респонденттердин басымдуу көпчүлүгү (28%ы) жооп бере албай кыйналышкан.

Ушундан улам, комиссиялар жөнүндө жобого киргизилген жарандык коомдун катышуусунун механизмдери ишке начар ашырылган жана аларды калыптандыруунун жана алардын катышуусунун процесси кандай жүргөндүгү белгисиз деген тыянак келип чыгат. Долбоордун алкагындагы талкуулардын натыйжалары жарандык коомдун тартылышы, маалымат алышы начар деген кооптонууну ырастады, ушундан улам аталган ишке министрликтер менен ведомстволордун коомдук байкоо кеңештерин тартуунун зарылдыгы келип чыкты.

Мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестри бекитилгенден кийинки кадамдар маанилүү болот деп күтүлүүдө, анткени, алардын мамлекеттик орган тарабынан жөнгө салынуучу саны (айрыкча, акы төлөнүүчү кызматтардын саны) алардын негизсиз өсүшүн пайда кылбоого тийиш. Жарандык коом менен макулдашуу жол-жоболооун сактоо абдан маанилүү болот, мунун өзү жарандык коомдун жүйөлөрүн күчөтөт жана кызматтарды калыптандыруунун тартибин өзгөртөт, мында коомдук экономикалык иштин структурасындагы өзгөрүүлөрдүн негизинде жарандардын айкын керектөөлөрү кызматтарды калыптандыруунун булагы болуп калат.

Азыркы мезгилде муниципалдык кызматтардын реестрин калыптандыруу боюнча иштер да башталды.

2. Мамлекеттин функциялары жана кызматтары

Демократиялык жагынан туруктуу өлкөлөр мамлекеттик ишти “сервистик мамлекеттин” принциптерине ылайык, башка өлкөлөр “мамлекеттик машинаны” социалдык жагынан багытталган коомго трансформациялоону жүзөгө ашырышат.

Эксперттер сервистик багыттагы мамлекеттерге жакындоо даражасы боюнча мамлекеттин үч тибин бөлүп көрсөтүүгө болот деп эсептешет:

- 1) демократия өнүккөн жана экономикасы күчтүү өлкөлөр, буларда кызмат көрсөтүү чөйрөсү мамлекеттин эң маанилүү камкордугу болуп саналат (Улуу Британия, АКШ, Европа Бирлигинин өлкөлөрү);**
- 2) авторитардык режимден демократиялык режимге өтүүнү жүзөгө ашырып жаткан жана калкка көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жана мүмкүнчүлүгүн жогорулатууга багыт алган, өнүгүп келе жаткан өлкөлөр (мурдагы социалисттик лагердин өлкөлөрү⁷ Латынь Америкасындагы өлкөлөр, “Чыгыш жолборстору” ж.б.);**
- 3) авторитардык башаруусу бар өлкөлөр, мында кызмат көрсөтүү чөйрөсү коомдун жашоосу үчүн зарыл болгон минимумда жана көлөмдө болот жана бул**

⁷ Бул жерде Европа өлкөлөрүн (Германия, Польша, Чехия ж.б.) өзгөчө бөлүп көрсөтүүгө болот, мында алар сервистик багыт алышынын деңгээли боюнча КМШга катышкан өлкөлөргө караганда, батыш өлкөлөрүнө жакын турат.

жерде кызматтардан пайдалануу өтө эле бюрократташырылган (*араб жана африка өлкөлөрү*).

Эгерде биринчи топтогу өлкөлөр үчүн - кызматтардын мүмкүнчүлүгү, кызматтардын жогорку сапаты, кызматтарды көрсөтүүнүн укуктук параметрлери (кызмат көрсөтүүчүнүн жана кызматты пайдалануучунун милдеттери) ченем болуп саналса, алардын негизинде керектөөчү мамлекет менен соттук териштирүүгө чейин барып талашууга укуктуу болсо, борборлоштурулган башкаруусу бар өлкөлөрдүн үчүнчү тобу - калкка көрсөтүлүүчү кызматтар чөйрөсүнө карата алганда, кызмат көрсөтүү чөйрөсүн адаттагы мамлекеттик функцияларга таандык кыла турган мамилени колдонушат.

Биздин өлкөдө жарандарга көрсөтүлүп жаткан кызматтар – башкаруунун узак убакыт боюу орун алып келген системасынын (борборлоштурулган) натыйжасы болуп саналат жана аларды калыптандыруу процесси жарандардын сунуш-талабы боюнча жүргүзүлбөстөн, мамлекеттин милдеттүү функциясы катары жүргүзүлүп келген. Министрликтер менен ведомстволор, мамлекеттин ыйгарым укуктуу органдары керектөөлөрдү, зарыл болгон кызматтардын тизмесин, алардын стандарттарын, сапатына контролдук жүргүзүүнү өз алдынча аныкташкан. Жарандар иш жүзүндө аларды калыптандыруу процессине тартылган эмес, кызматтарды керектөөчүлөр менен кайталанма байланыш начар жүзөгө ашырылган. Азыркы мезгилде мамлекеттин башкы функциясына – жарандарга кызмат көрсөтүүгө көбүрөөк көңүл бурулууда. Алсак, азыр мамлекеттик кызматты мамлекеттик ыйгарым укуктуу органдардын жарандардын конституциялык укуктарын канааттандыруу боюнча ишинин натыйжасы катары түшүнөбүз.

Мамлекеттик кызмат – Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдарынын жана бюджеттик мекемелеринин жеке жана юридикалык жактардын укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу таламдарын канааттандырууга же болбосо, жеке жана юридикалык жактарга ченемдик укуктук актылар тарабынан жүктөлгөн милдеттерди аткарууга багытталган сунуш-талабын аткаруу боюнча ишинин натыйжасы⁸;

Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2011-жылдын 31-мартындагы №129 токтому менен бекитилген “Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары жана бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу жөнүндө” Жобого ылайык, ар бир мамлекеттик кызмат төмөндөгү критерийлерге ылайык талдоого алынат:

1) жеке жана юридикалык жактардын тиешелүү мамлекеттик кызматтан пайдалануу үчүн сунуш-талабынын болушу;

⁸ “Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары жана бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу жөнүндө” Жобо КР Өкмөтүнүн 2011-жылдын 31-мартындагы №129 токтому менен бекитилген.

- 2) *ушул мамлекеттик кызматты көрсөтүп жаткан мамлекеттик органдын КР мыйзамдарында белгиленген компетенциясынын жана КР мыйзамдарынан келип чыга турган милдеттенмелеринин болушу;*
- 3) *тиешелүү мамлекеттик кызматтын аталган мамлекеттик орган тарабынан гана көрсөтүлүшү;*
- 4) *аталган мамлекеттик орган менен түздөн-түз байланышта болгон мамлекеттик кызматтын бүтүндүгү;*
- 5) *Мамлекеттик кызматты стандартташтыруу мүмкүнчүлүгү;*
- 6) *Коммерциялык мүнөздө болгон жана мамлекеттик органдын атайын каражаттарын толтурууга багытталган мамлекеттик кызматты көрсөтүү, аны мамлекеттик эмес секторго аутсорсингге өткөрүп берүү мүмкүнчүлүгүн иликтөө. Кызматты толук көлөмдө аутсорсингге өткөрүп берүү мүмкүнчүлүгү белгиленген учурда, ал кызмат тизмеден чыгарылат.*
- 7) *Мамлекеттик кызматты керектөөчү тарабынан алынган акыркы натыйжа (натыйжанын түрү же тиби).*

Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы тарабынан көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат (мындан ары – муниципалдык кызмат) – жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын (мындан ары – муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү орган) функцияларын ишке ашыруу боюнча иш, билдирме берүүчүлөрдүн сунуш-талаптары боюнча муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү органдын ыйгарым укуктарынын чектеринде, КР мыйзамдарына жана муниципалдык түзүлүштөрдүн уставдарына ылайык белгиленген жергиликтүү маанидеги маселелерди чечүү үчүн жүзөгө ашырылат.

Ошол эле мезгилде муниципалдык кызматтардын тизмесин калыптандыруу процесси аларды финансылоонун булактары жана мамлекет тарабынан жергиликтүү деңгээлге өткөрүлүп берилген ыйгарым укуктар боюнча мамлекеттик органдардын кызматтары менен чектөөнү талап кылат. Мисалы, мамлекеттик кызматтардын бирдиктүү реестрин калыптандырууда жана ведомстволор аралык комиссияга кароо үчүн берүүдө кызматтардын тизмесине жалаң гана кызматтар эмес, ошондой эле мыйзамдарда каралган жыйымдар, салыктык эмес төлөмдөр да кирди.

Биздин оюубузча, муниципалдык кызматтарга “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” КР 2011-жылдын 15-июлундагы №101 Мыйзамынын деңгээлинде “жергиликтүү маанидеги иштерге” таандык кылынган жана ушуну менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын коомчулуктун алдындагы жоопкерчилигин билдирген кызматтарды гана таандык кылуу керек. Мындай кызматтарга, биринчи кезекте коммуналдык мүнөздөгү кызматтар - суу менен камсыз кылуу (ичүүчү жана сугат), жылуулук менен камсыз кылуу (эгерде болсо), санитария жана гигиена, аймакты көрктөндүрүү ж.б. таандык кылынууга тийиш, анткени, бүгүнкү күндө муниципалдык кызматтардын белгиленген стандарттары жок муниципалдык органдардын алдында

аларды иштеп чыгуу, калк менен талкуулоо жана өкүлчүлүктүү орган тарабынан кабыл алуу милдети турат. Өткөрүлүп берилген ыйгарым укуктар боюнча көрсөтүлүп жаткан калган кызматтар тиешелүү мамлекеттик орган тарабынан белгиленген жана монополияга каршы ведомство менен макулдашылган стандарттарга ээ болот.

3. Акы төлөнүүчү жана акысыз кызматтар

“Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары жана бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу жөнүндө” Жобого ылайык **мамлекеттик акысыз кызмат** – жеке жана юридикалык жактарга мамлекеттик каражаттардын эсебинен акысыз негизде көрсөтүлө турган кызмат.

Аталган учурда акы алынбай турган жана аларды көрсөтүү боюнча чыгымдар бюджет тарабынан аныктала турган кызматтардын тизмеси бар экендигин түшүнүүдө мамлекеттик органдардын позициясы да жана эксперттик позиция да бирдей. Мамлекеттин Кыргыз Республикасынын Конституциясында аныкталган милдеттеринен улам келип чыга турган кызматтар акы төлөнүүчү кызматтар болушу мүмкүн эмес⁹.

Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат – ченемдик укуктук актылар тарабынан белгиленген акы үчүн жеке жана юридикалык жактарга акы төлөнүүчү негизде көрсөтүлө турган мамлекеттик кызмат. Эгерде:

- 1) мамлекеттик кызматтан пайдалануу аны керектөөчүгө мындан ары комерциялык иш жүргүзүүгө укук берсе;
- 2) мамлекеттик кызматтан пайдалануу аны керектөөчүгө коом үчүн өтө коркунучтуу болгон объектилерге жана нерселерге ээлик кылууга (башкарууга) укук берсе;
- 3) мамлекеттик кызмат бир эле керектөөчүгө экинчи жолу көрсөтүлсө, эгерде аталган кызмат мурда акысыз көрсөтүлсө, ушундай шартта (алынган документтер жоголгон, бузулган, документтердин дубликаттары берилген ж.б. учурларда);
- 4) мамлекеттик кызматты көрсөтүү мамлекеттик кызматка карата белгиленген стандарттык талаптардан тышкары жүзөгө ашырылса (кызматтан пайдалануунун шашылыштыгы, ыңгайлуулугу, орду ж.б. боюнча);

⁹ “Кыргыз Республикасынын аткаруу бийлигинин мамлекеттик органдары жана бюджеттик мекемелери тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтардын системага салынган бирдиктүү реестрин (тизмесин) калыптандыруу жөнүндө” Жобо КР Өкмөтүнүн 2011-жылдын 31-мартындагы №129 токтому менен бекитилген

- 5) мамлекеттик кызматты көрсөтүү мамлекеттин КР Конституциясында аныкталган милдеттенмелерине тиешелүү болбосо, мамлекеттик кызмат акы төлөнүүчү негизде көрсөтүлүшү мүмкүн.

Эгерде Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында башкача белгиленбесе, белгиленген шарттардын бирине туура келген мамлекеттик кызмат акы төлөнүүчү негизде көрсөтүлүшү мүмкүн.

Мында кызматтын баасынын ченемдик укуктук акт тарабынан белгиленеши маанилүү болот.

Долбоордун алкагында республиканын региондорунда өткөн талкуулардын маалымдамалары боюнча калктын мамлекеттик органдар тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтар, айрыкча ага акы төлөө жөнүндө маалыматтарды аз алгандыгы, ал эми мамлекеттик башкаруу органдары кызматтарды ар дайым эле көрсөтпөгөндүгү аныкталган.

4. Коммерциялык, коммерциялык эмес, коомдук уюмдар тарабынан көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтар

Бардык мезгилде мамлекеттин коомго өз кызматтарын көрсөтүүнүн сапатын жогорулатышы мамлекеттин өзөктүү милдети деп эсептелет. Мында мамлекеттик кызматтарды көрсөтүү системасынын натыйжасыз иши өлкөнүн экономикалык жана социалдык өнүгүшүнө тоскоолдук кыларын, анын үстүнө коррупция үчүн жагымдуу шарт түзүп берерин иш жүзүндө бардыгы түшүнөт. Мамлекеттик органдар тарабынан бекитүү үчүн ведомстволор аралык комиссияга берилген акы төлөнүүчү мамлекеттик кызматтардын зор саны мамлекеттик органдын өзүнүн бюджеттен тышкаркы каражаттарын толтурууга болгон кызыгуусун айгинелеп турат. Комиссия тарабынан жүргүзүлгөн талдоо көрсөткөндөй, Комиссия тарабынан жүргүзүлгөн талдоо көрсөткөндөй, ал кызматтардын көпчүлүгү легитимдүү эмес жана иш жүзүндө калкка монополияга каршы ведомствонун кабыл алынган уруксат берүүчү документтерсиз көрсөтүлөт жана алар Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2006-жылдын 22-августундагы №596 токтому менен бекитилген Аткаруу бийлигинин органдары жана алардын структуралык бөлүмдөрү тарабынан көрсөтүлүүчү акы төлөнүүчү мамлекеттик кызматтардын Реестрине киргизилген эмес.

Рыноктук мамилелердин шартында мамлекеттик кызматтардын өзүн кеңйтүүгө караганда, алардын сапатын жана мүмкүнчүлүктүүлүгүн кеңейтүү маанилүү болуп көрүнөт. Бул бюджеттик ресурстарды берүү менен коммерциялык жана коомдук уюмдардын потенциалын жана инфраструктурасын пайдалануунун эсебинен жүрүп жатат. Өз ара аракеттенүүнүн ушундай формасынын практикасы социалдык чөйрөдө колдонулууда, мында Социалдык коргоо министрлигинин мамлекеттик органдары менен коомдук уюмдардын ортосундагы өз ара аракеттер социалдык кызматкерлердин мектептери, өз ара жардам топтору формасында калктын кыйла аялуу катмарларына колдоо жана жардам көрсөтүүгө чакырылган жарандык институттарды калыптандыруудан

көрүнүүдө. Кызматтардын мамлекеттик органдар тарабынан тикелей көрсөтүлбөгөн ушундай формасы айрым эксперттердин пикири боюнча outsourcing (аутсорсинг) формасына ээ болот.

Бир катар мамлекеттик ишканалардын (ГП) ишин мамлекеттик кызматтарга таандык кылуу кабыл алынган, мунун өзү эксперттердин пикири боюнча туура эмес.

5. Көрсөтүлүүчү кызматтардын стандарттары жана сапаты

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү регламенттей турган мыйзамдын долбоору боюнча демилге биринчи жолу көрсөтүлүп жатат, анда мамлекеттик кызматтардын стандарты жөнүндө маселе коюлган (“Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө” КР Мыйзамынын долбоору).

Көрсөтүлүп жаткан мамлекеттик кызматтардын стандарттары жана сапаты узак мезгил боюу кызмат көрсөткөн органдын прерогативасына таандык кылынган жана администрациялык регламентте эске алынган. Мунун өзү өз кезегинде жарандык коомдун кызматтар жөнүндө эң жөнөкөй түшүнүктөрүнүн жоктугун гана пайда кылбастан, ошондой эле сапатсыз кызматтан пайдалангандыгы үчүн компенсация алуу укугунан да ажыраткан, даттануу менен ошол эле органга кайрылуу ченем катары эсептелген.

Кызматтардын сапатын жана алардын мүмкүнчүлүгүн жогорулатуу сыяктуу аспектилерди эске алганда, мамлекеттик же муниципалдык кызматтын стандартында, кызматтардан пайдалануучу билүүгө тийиш болгон төмөндөгү маалыматты милдеттүү түрдө камтылууга тийиш:

1. кызматтын аталышы;
2. кызмат көрсөтүүнүн натыйжасы;
3. керектөөчүлөр чөйрөсү;
4. мамлекеттик (муниципалдык) кызматты көрсөтүүчү органдын аталышы жана анын дареге;
5. кызматтан пайдалануу үчүн зарыл болгон документтердин/аракеттердин толук тизмеси;
6. кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү;
7. кызматтан пайдалануунун ыкмасы (телефон, интернет боюнча, портал аркылуу жана мүмкүнчүлүк берүү пункттарында);
8. Кызмат көрсөтүү пунктуна түздөн-түз кайрылуу учурунда имарат-жайга карата коюлуучу талаптар (маалымат такталарынын, кызматтан пайдаланууну күтүү үчүн зарыл болгон ыңгайлуулуктарды ж.б.);
9. кызматтын сапатынын параметрлери (кызмат көрсөтүүнүн мөөнөттөрүн сактоо, сылык мамиле кылуу ж.б.);

10. акы төлөнүүчү кызматтар үчүн: монополияга каршы орган менен макулдашылган наркынын негиздүүлүгү;
11. акысыз кызматтар үчүн: органдын кызмат көрсөтүүгө кеткен чыгымдарынын наркы;
12. кызматтын мөөнөттөрү сакталбаган жана сапатсыз аткарылган учурларда даттануу берүүнүн (сотко чейинки жана соттук) тартиби (жол-жобосу) (мыйзамдарга ылайык даттануунун жол-жобосу үчүн жооптуу органдын (дареги) жана/же кызмат адамынын аталышы);
13. органдын стандартты сактабагандыгы үчүн жоопкерчилиги (материалдык (материалдык жана моралдык зыяндын ордун толтуруу), администрациялык, дисциплинардык ж.б.).

Регламентте (кызмат көрсөтүүчү мамлекеттик орган үчүн документте) өз кезегинде жогоруда аталган пункттарды жана кошумча түрдө кызмат көрсөтүүнүн жол-жоболорунун (этаптарынын) баяндамасын жана ар бир жол-жобону аткаруу мөөнөттөрүн камтып турууга тийиш. Мында стандарттарды жана регламенттерди иштеп чыгуу маселелери – бул мамлекеттин функциясы, аны ишке ашырууга жарандык коомдун өкүлдөрүн тартуу зарыл, мунун өзү кызматтардан пайдалануучулар менен кайталанма байланышты орнотууга мүмкүнчүлүк берет деген пикир айтылды.

Ченемдердин негизинде көрсөтүлүүчү кызматтардан кабыл алынган стандарттар боюнча кызматтарга акырындык менен өтүү көрсөтүлүп жаткан кызматтардынын сапатын жогорулатууга көмөк көрсөтөт жана мамлекеттик органдардын жарандык коом менен кыйла конструктивдүү өз ара аракети үчүн аянтчаны түзөт, кызматтарды көрсөтүүгө байланыштуу проблемалар укуктук негизде, сотко чейинки же соттук тартипте чечилет, мунун өзү жооптуу органдардан жана кара ниет чиновниктерден компенсация алууга мүмкүнчүлүк берет.

Эл аралык тажрыйба

Улуу Британиянын тажрыйбасы. Калкка мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнү жакшыртуу маселелери Британия Өкмөтүнүн аткаруу бийлигинин кыйла натыйжалуу ишине жетишүүгө багытталган саясатында маанилүү орунду ээлеп турат. 1991-жылы Жарандардын хартиясынын – 10 жылдык программанын концепциясы иштелип чыккан, анын максаты мамлекеттик кызматтардын стандарттарын жана пайдалуулугун жогорулатуу, аларды уюштурууну жана бөлүштүрүүнү жакшыртуу болуп саналат.

Улуу Британиянын мисалында жарандардын хартиялары Австралияда (1997), Бельгияда (1992), Канадада (1995), Францияда (1992), Индияда (1997), Ямайкада (1994), Малайзияда (1993), Португалияда (1993), Испанияда (1992) иштелип чыккан жана бектилген. Экономикалык кызматташтык жана өнүктүрүү уюму (OECD, 1996) тарабынан хартияларды кабыл алуу үчүн бардык континенттерде демилге көтөрүлгөн.

Сингапурдун тажрыйбасы. 1951-жылы Сингапурдун калкка көрсөтүлүүчү кызматтар боюнча Комиссиясы түзүлгөн, ал калкка кызмат көрсөтүүнүн негизги өзөгү болуп эсептелет. 1995-жылы “21-кылымда калкка кызмат көрсөтүү” программасы кабыл алынган. Ага ылайык кызмат көрсөтүү чөйрөсүнө бир катар өзгөртүүлөр киргизилген. Бардык агентстволордо кызматтардын сапатынын туруктуу деңгээлин камсыз кылуу үчүн аларда *кайталанма байланыш жана коом менен байланыш, консультациялар жана электрондук кызматтар сыяктуу кызматтарды көрсөтүү боюнча колдонмолор жана принциптер түзүлөт.* Ар кандай агентстволор тарабынан көрсөтүлгөн кызматтардын деңгээлин кабыл алууну аныктоо максатында коомдо ар дайым сурамжылоо жүргүзүлүп турат. 2003-жылы калкка сапаттуу кызмат көрсөткөндүгү үчүн жыл сайын ыйгарыла турган - Star Service Awards сыйлыгы белгиленген, ал сыйлык кызматтарды көрсөтүүгө зор эмгек сиңирген чиновниктерге ыйгарылат.

Сингапурда 21-кылымда калкка саясатты жөн гана түшүндүрүү жетишсиз, *ушул саясатты иштеп чыгууга калктын өзү катышуусу керек деп эсептешет. Ушул максаттарда калк менен кайталанма байланыштын – REACH программасы иштелип чыккан жана консультациялык портал ачылган, анда тикелей режим менен өзүңдүн сунушунду айтсаң болот.*

Россия Федерациясынын тажрыйбасы. Федералдык миграциялык кызмат башкармалыгы РФ ар кандай шаарларында жана облустарында мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн сапатына баа берүү боюнча электрондук сурамжылоону практикага киргизди. Электрондук анкета УФМС тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтарга тиешеси бар 22 суроону камтыйт: кызматтан пайдалануу үчүн кайрылган жарандарды иштин графиги, документтерди толтуруучу жерлер канааттандырабы (эгерде бир нерсе канааттандырбаса, аны көрсөтүү керек), мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн жүрүшүндө маалымат

берүүнүн альтернативалуу ыкмалары уюштурулганбы, кызматтардын мөөнөттөрү канааттандырабы жана башка ушул сыяктуу суроолор бар.

Мисалга алсак, Санкт-Петербург шаарынын жана Ленинград облусунун электрондук сайтындагы маалыматка ылайык (2011-жылдын 29-декабрына карата алынган абал боюнча)¹⁰, респонденттердин 55,2%ы Россиянын УФМСынын өздөрү кайрылган Санкт-Петербург жана Ленинград облусу боюнча бөлүмүнүн иш графиги аларды канааттандырбай деп белгилешкен, 73,1%ы зарыл документтер толтурула турган жерлердин уюштурулушуна канааттанбагандыгын билдиришкен (үстөлдөрдүн саны жетишсиз, бланктар жок). 89,7%ы “электрондук кезек” принцибине ыраазычылык билдиришкен. Респонденттердин 27,3%ы Россиянын УФМСнын Санкт-Петербург жана Ленинград облусу боюнча ишин канааттандырарлык деп, 4,3%ы эң жакшы деп баалашкан.

Грузиянын тажрыйбасы. Жүргүзүлүп жаткан реформаларга карата алктын мамилеси жөнүндө Грузиянын тажрыйбасы кызыктуу. Иш жүзүндө бардык социалдык-экономикалык чөйрөлөрүндөгү, кээде калктын массалык нааразычылык билдирүүсү менен коштолгон реформалар жаңы бийликтин алдына *калктын жаңы саясий курсту жана реформалардын багытын коомдук кабылдашына баа берүү* проблемасын койду. Ушул тажрыйба атап айтканда, бийликтин калктын реформаларга карата мамилесин так түшүнүп жана ага карата өз убагында мамиле жасашы менен кызыктуу болуп жатат. Коомдук кабылдоого баа берүү жүргүзүүнүн шайманы көз карандысыз компания тарабынан иштелип чыккан Калктын ишеним көрсөтүү индекси¹¹ болуп калгандыгы маанилүү. Алсак, коомдук кабылдоого баа берүү бир нече милдетти, мисалы: калктын ар кандай тармактардагы, экономикадагы, саламаттык сактоодогу, билим берүүдөгү, укук коргоо органдарындагы реформаларга карата мамилеси жагындагы милдеттерди чечүү үчүн маанилүү болгон. Министрликтер менен ведомстволордун жетекчилеринин ишине салтуу баа берүүдөн баш тартылган, анткени, ал калктын айкын керектөөлөрүн эске алган эмес жана иштин натыйжаларын бурмалаган. Грузиянын калкынын ишеним индекси абдан жөнөкөй схема боюнча эсептелет. Анда милдеттүү түрдө тикелей берилген суроо бар, мисалы: “Сиз ички иштер министрине ишенесизби?” же “Сиз финансы министрине ишенесизби?” деген суроо берилген сурамжылоолор үзгүлтүксүз өткөрүлүп турат. Буга кошумча иретинде ведомствонун иши же кызмат көрсөтүү боюнча суроолор, мисалы: “Сиз армияга ишенесизби?”, “Сиз бажыканага ишенесизби?”- деген суроолор бар. Мамлекетке тиешеси жок суроолор да бар: “Сиз чиркөөгө ишенесизби? Ушинтип улана берет. Анкета эреже катары, анча чоң эмес жана жооп берүүгө оңой.

Грузияда полицияга ишенүү 80%дан жана кээде чиркөөгө ишенүүдөн да жогору болуп кетет. Анкеталар милдеттүү түрдө коррупцияга каршы: “Сиз полицияга (каттоо кызматына ж.б.) качан кайрылдыңыз эле?” “Мамлекеттик кызматкердин өтүнүчү боюнча

¹⁰ www.ufms.spb.ru

¹¹ Калктын ишеним индекси (ИДН) – коомдун массалык маанайларынын өзгөрүшүнүн динамикасынын жалпыланган көрсөткүчү, ал калктын мамлекеттик жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына карата мамилесин чагылдырып турат.

же өз эркиңиз менен белек, конфет же ушул сыяктуу ар кандай сый акы бердиңиз беле?” деген типтеги суроолор менен коштолот. Грузиндик ыкма боюнча ушул сыяктуу суроого оң жооп берилсе, аталган жаран ишеним боюнча аталган анкетага оң жооп берген учурда да автоматтык түрдө аталган жаран “Ишенбейт” деп эсептелет. Бул өтө маанилүү учур жана ал принцип болуп эсептелет.

Мына ушунун өзү мамлекеттик кызматкерлер үчүн жүйөлөштүрүүнүн өтө кубаттуу шайманы экендигин практика көрсөттү, алар индекс күжүрмөн ишке жараша болбостон, айкын натыйжаларга жараша, *өлкөнүн жарандарынын айкын проблемаларына карата мамилеге жараша болорун* дароо эле түшүнө башташты¹².

¹² «Коррупцияны кабылдоо индексинин» 2011-жыл үчүн бүгүн элге жарыяланган рейтингинде Грузия дүйнөдөгү 182 мамлекеттин ичинен 64-орунду ээлеп, мүмкүн болгон 10 упайдын 4,1 упайын алган. «Грузия жаңылыктары» билдиргендей, өткөн жылдагы ушул сыяктуу тизмеде Грузия 178 өлкөнүн ичинен 68-позицияны ээлеп, рейтингдин авторлорунан 3,8 упай алган, ал 2009-жылы – 66-орунду ээлеп, 4,1 упай алган. Рейтинг «Эл аралык ачыктык – Грузия» өкмөттүк эмес уюму тарабынан жарыяланган. 2011-жылы Грузияда ишке киргизилген мамлекеттик сатып алуулардын электрондук системасы *эксперттердин позитивдүү баасына татыктуу болгон*, ал абдан ачык болгон www.rb.ru

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН МЫЙЗАМЫ **«Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө»**

Бул Мыйзам жарандардын мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарын алууга, аларды көрсөтүүнүн сапатын жана жеткиликтүүлүгүн камсыздоого конституциялык укуктарды камсыз кылуу боюнча социалдык мамлекеттин принциптерин ишке ашырууга багытталган.

1 глава. Жалпы жоболор

1-статья. Бул Мыйзамды колдонуу чөйрөсү

1. Бул Мыйзам мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн негизги принциптерин белгилейт, бул чөйрөдө мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин (ишканалардын) жана жеке жана юридикалык жактардын укуктук мамилелерин жөнгө салат, ошондой эле мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү системалаштырылган реестрин, муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык жана региондук реестрин, алардын стандарттарын жана кызматтарды көрсөтүүнүн административдик регламентин түзүүнүн тартибин аныктайт.

2. Бул мыйзамдын күчү мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин ортосудагы кызмат көрсөтүү чөйрөсүнө таркатылат.

2-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жөнүндө мыйзамдар

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү жөнүндөгү мыйзамдар Кыргыз Республикасынын Конституциясына, негизделет, ушул Мыйзамдан жана Кыргыз Республикасынын башка ченемдик укуктук актыларынан, мыйзам менен белгиленген тартипте күчүнө кирген Кыргыз Республикасы катышуучусу болуп саналган эл аралык келишимдерден жана макулдашуулардан турат, жана Кыргыз Республикасынын укуктук системасынын ажырагыс бөлүгү болуп саналган жалпыга бирдей таанылган эл аралык укуктардын принциптерине жана ченемдерине негизделген.

3-статья. Бул мыйзамда колдонулган негизги түшүнүктөр

Бул Мыйзамда төмөнкү түшүнүктөр колдонулат:

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн административдик регламенти- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн тартибин белгилөөчү документ.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн аутсорсинги- Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү боюнча функцияларды жеке секторго, бизнес –коомчулукка өткөрүп берүү.

Муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн базалык реестри (тизмеси)- Кыргыз Республикасынын мыйзамдары менен белгиленүүчү жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилүүчү компетенцияга ылайык акысыз жана акы төлөө негизинде Кыргыз Республикасынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары көрсөтүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн минималдуу тизмеси.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү – жеке жана юридикалык жактардын, алардын укуктарын ишке ашырууга, мыйзамдуу кызыкчылыктарын канааттандырууга же аларга ченемдик укуктук актылар менен жүктөлгөн жарандык милдеттерин аткарууга багытталган суроо-талаптарын аткаруу боюнча алардын компетенциясынын чегинде ишке ашырылуучу мамлекеттик мекемелердин, муниципалдык мекемелердин иш-аракеттеринин жыйынтыгы.

Бирдиктүү терезе- бир берүүчү тарабынан ар түрдүү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү уюштуруу жана көрсөтүүнүн ыкмасы.

Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестри (тизмеси)- ушул Мыйзам менен аныкталуучу тартипте Кыргыз Республикасынын мыйзамы менен белгиленген компетенцияга ылайык, акысыз жана акы төлөөнүн негизинде, мамлекеттик мекемелер тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүлүүчү жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилген мамлекеттик кызматтардын тизмеси.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү демилгелөө- белгиленген тартипте Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине (тизмесине) өзгөртүүлөрдү киргизүү үчүн субъекттердин кайрылуу процесси.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аткаруучу- өз компетенциясынын жана функционалдык милдеттеринин чегинде мамлекеттик органдар жана муниципалдык мекемелер жеке жана юридикалык жактардын суроо-талаптары боюнча көрсөтүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар.

Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестри (тизмеси) – конкреттүү муниципалдык түзүлүштүн аймагында акысыз жана акы төлөө негизинде Кыргыз Республикасынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан жеке жана юридикалык жактарга көрсөтүүчү муниципалдык кызматтардын тизмеси. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестри (тизмеси) муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринен (тизмесинен) жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин (тизмесинин) негизинде жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын башкаруу структурасынан жана жарандардын каалоосу боюнча жана жергиликтүү шарттардын мүмкүнчүлүгүнөн улам түзүлө турган кошумча кызмат көрсөтүүлөрдөн улам түзүлө турган муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмесинен турат.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн сапатын баалоо- акыркы натыйжаларга жетишүүнү изилдөө же тийиштүү стандарттарды сактоо.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнү алуучу- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү мамлекеттик органга (анын ведомстволук же аймактык бөлүмдөрүнө), жергиликтүү өз алдынча башкаруу органына же анын структуралык бөлүмдөрүнө укуктарын же мыйзамдуу кызыкчылыктарын ишке ашыруу, же ченемдик укуктук актылар менен ага жүктөлгөн милдеттерди аткаруу үчүн түздөн-түз өзү, же өз өкүлү аркылуу кайрылган жеке же юридикалык жак.

Мамлекеттик кызматтарды көрсөтүүнүн стандарты жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн стандарты – Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилген мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүлөргө карата коюлуучу, мамлекет жана муниципалдык мекеменин кызмат көрсөтүүлөрүн алуучу менен болгон өз ара аракеттеринин жол-жоболорун аныктоочу талаптардын системалаштырылган топтому.

4-статья. Негизги принциптер

Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн негизги принциптери төмөнкүлөр болуп саналат:

Жеткиликтүүлүгү- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүлүүчү кызматтар кызмат көрсөтүүлөрдү алуучулардын бардык категориялары үчүн жеткиликтүү болушу керек.

Сапатын камсыздоо жана алуучуга багыт алуу- мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер алуучуну сапаттуу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр менен камсыз кылууга милдеттүү, аларды көрсөтүүнүн жол-жоболору кызмат көрсөтүүнү алуучунун чыгымдарын минималдаштырууга багытталышы керек.

Отчеттуулук- мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер дайыма кызмат көрсөтүү боюнча өз иш-аракеттери жөнүндө отчет түзөт жана коомчулукка отчет берет.

Ачык-айкындуулук- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды алуучулар мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин кызмат көрсөтүү чөйрөсүндөгү иш-аракеттери менен таанышууга укуктуу.

Тең мүмкүндүк- көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар кызмат көрсөтүүлөрдү алуучулардын бардык категориясы үчүн жетүүгө мүмкүн болушу керек жарандардын айрым категорияларын басмырлоого жана ал-күчү жагынан жөндөмсүз белгилери, тили, расасы, динге ишеними, улуту боюнча кызмат көрсөтүүдөн баш тартууга жол берилбейт.

Керектөөчүлөрдүн катышуусу – керектөөчүлөр мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын бирдиктүү мамлекеттик реестрин түзүүгө, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн стандарттарын иштеп чыгууга жана баалоого катышышат.

Натыйжалуулугу- көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар эң жакшы түрдө жыйынтыгына карата чыгымдарга шайкеш келиши керек.

2-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестри

5-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын реестрин түзүүнүн тартиби

1. Мамлекеттик жана муниципалдык органдар Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кирген гана кызматтарды көрсөтүшөт.

Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестри (тизмеси) муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринен (тизмесинен) жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин (тизмесинин) негизинде жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын башкаруу структурасынан жана жарандардын каалоосу боюнча жана жергиликтүү шарттардын мүмкүнчүлүгүнөн улам түзүлө турган кошумча кызмат көрсөтүүлөрдөн улам түзүлө турган муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмесинен турат.

2. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринин (тизмесинин) жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестринин (тизмесинин) долбоорлору ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган тарабынан түзүлөт жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилет.

Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестринин (тизмесинин) долбоору муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн кошумча тизмесин түзүү жагында

жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органы тарабынан түзүлөт жана жергиликтүү кеңеш тарабынан бекитилет.

6-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүнүн реестрине (тизмесине) кызмат көрсөтүүлөрдү киргизүү үчүн негиздер

1. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кызмат көрсөтүүлөрдү киргизүү үчүн негиз болуп алардын төмөнкү критерийлерге шайкеш келүүсү эсептелет:

1) тийиштүү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алууга жеке жана юридикалык жактардан суроо-талаптын болушу;

2) Кыргыз Республикасынын Конституциясынан жана Кыргыз Республикасынын ченемдик укуктук актыларынан келип чыккан аталган мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү мамлекеттик жана муниципалдык органдын Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген компетенциясынын болушу;

3) аталган мамлекеттик жана муниципалдык орган менен түздөн-түз байланышкан мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын бүтүндүүлүгү;

4) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү стандарттоонун мүмкүндүгү;

5) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү аутсорсингге өткөрүп берүүнүн мүмкүн эместиги, же аны аутсорсингге өткөрүп берүүнүн максатка ылайыксыздыгы;

6) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчү алган акыркы натыйжа (натыйжанын түрү же тиби).

2. Саналып өткөн критерийлердин бирине ылайык келбеген кызмат көрсөтүү Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) киргизилүүгө тийиш эмес.

3. Жергиликтүү кеңештер жергиликтүү бюджеттин мүмкүнчүлүктөрүнөн, жарандардын каалоосу боюнча жана жергиликтүү шарттардын мүмкүнчүлүгүнөн улам белгиленген жол-жоболордун негизинде муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмесин кеңейте алышат. Эгерде кызмат көрсөтүү акы төлөө негизинде болсо, анда ал ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдан каттоодон өтүүгө тийиш.

4. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) киргизүү үчүн ар бир кызмат көрсөтүү негиздүүлүгүнүн (далилденгендигинин), коопсуздугунун жана экономикалык жактан натыйжалуулугунун предметине экспертизадан өтүүгө тийиш. Жүргүзүлгөн талдоонун жыйынтыгы боюнча Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кызмат көрсөтүүнү киргизүүнүн демилгечисине мамлекеттик ыйгарым укуктуу орган баш тартууга укуктуу.

5. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кызмат көрсөтүүнү киргизүүдөн мамлекеттик ыйгарым укуктуу органдын баш тартышы боюнча демилгечи сотко даттанышы мүмкүн.

7-статья.

Акы төлөө негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн негиздер

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр акысыз негизде көрсөтүлөт.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр акысыз негизде көрсөтүүгө төмөнкү критерийлердин бирине ылайык келген учурда жол берилет:

1) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуу аны керектөөчүгө жалпы улуттук ресурстарды пайдалануудан пайда алуу укугун берүү;

2) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуу аны керектөөчүгө коом үчүн жогорку коркунучтагы объекттерге жана предметтерге (куралдарга, авто унааларга ээ болуу ж.б.) ээ болуу (башкаруу) укугун берүү;

3) кайталап көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү;

4) мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө карата стандарттык талаптардан тышкары мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнү ишке ашыруу.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр мыйзамдарга ылайык мамлекеттик кепилдиктин көлөмүндө жеңилдетилген шарттарда көрсөтүлүшү мүмкүн.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөткөндүгү үчүн акы төлөөнүн өлчөмүн аныктоонун тартиби Кыргыз Республикасынын өкмөтү тарабынан аныкталат. Акы төлөөнүн өлчөмү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө байланышкан иш жүзүндөгү чыгымдардан ашпаш керек.

8-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү (киргизүү, жокко чыгаруу, кызмат көрсөтүүлөрдү өзгөртүү) киргизүү.

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү боюнча демилгеге ыйгарым укуктуу орган, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана коомдук бирикмелер ээ.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана керектөөчүлөр бирикмеси ыйгарым укуктуу мамлекеттик органга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө суроо-талап менен кайрылышат.

Ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган же жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органы суроо-талаптын негизинде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүүнү демилгелейт, же жүйөлүү себептүү баш тартат.

Коомдук бирикмелердин дарегине баш тартуу сотко даттанылышы мүмкүн.

9-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү (киргизүү, жокко чыгаруу, кызмат көрсөтүүлөрдү өзгөртүү) киргизүүнүн жол-жоболору

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине өзгөртүүлөрдү киргизүү зарыл болгон учурда ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган жана жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органы чечимдин тийиштүү долбоорун ведомстволор аралык комиссиясын кароосуна киргизет.

Ведомстволор аралык комиссияны түзүүнүн жана анын иштөө тартиби Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан белгиленет. Ведомстволор аралык комиссиянын курамынын жарымынан кем эмеси жарандык коомдун өкүлдөрүнөн түзүлүшү керек.

2. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө чечим Ведомстволор аралык комиссиянын оң корутундусу болгон шартта Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан кабыл алынат.

3. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) өзгөртүүлөрдү киргизилгенден кийин мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер 10 күндүк мөөнөттө тийиштүү өзгөртүүлөр тууралуу коомчулукка маалымдоого милдеттүү.

Коомчулукка маалымдоо массалык маалымдоо каражаттары (кагазда жана электрондук түрдө) аркылуу, мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын порталында жарыялоону, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин веб-сайттарында, мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин имараттарында жайгашкан, же коомдук башка жерлердеги маалыматтык керегелерге жайгаштырууну кошо, жүргүзүлөт.

10-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестрине киргизилүүчү маалыматтар

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн реестри төмөнкү:

- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн аталышы;
- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү стандарттоо үчүн жооптуу органдын аталышы;
- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүчү органдын аталышы;
- көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын акылуу же акысыз экендиги тууралуу маалыматтарды камтыйт.

3-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты

11-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандартынын типтүү структурасы

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандартынын болушу аны көрсөтүү үчүн милдеттүү жана зарыл шарт болуп саналат.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты төмөнкү бөлүмдөрдөн турат:

- 1) кызмат көрсөтүүнүн аталышы;
- 2) кызмат көрсөтүүнүн натыйжасы;
- 3) керектөөчүлөр чөйрөсү;
- 4) мамлекеттик (муниципалдык) кызмат көрсөтүүчү органдын аталышы жана анын дареги;
- 5) кызмат көрсөтүүлөрдү алуу үчүн документтердин/аракеттердин зарыл болгон толук тизмеси;
- 6) кызмат көрсөтүү мөөнөтү;
- 7) кызмат көрсөтүүнү алуунун ыкмалары (телефон боюнча, интернет боюнча, портал аркылуу жана жетишүү пункттарында);
- 8) кызмат көрсөтүү пункттарына түздөн-түз кайрылган учурларда ошол жайларга карата талаптар (маалымат керегесинин болушу, кызмат көрсөтүүнү алууну күтүү үчүн зарыл болгон ыңгайлуулуктардын болушу ж.б.);

9) кызмат көрсөтүү сапатынын параметрлери (ченелиши, убакыттын чектелиши, кызмат көрсөтүү мүнөзүнүн шайкештиги, этикалык принциптери (сыпайыкерчилик мамиле ж.б.);

10) монополияга каршы орган менен макулдашылган акы төлөнүүчү кызматтар үчүн нарктын негиздемеси;

11) акысыз кызмат көрсөтүү үчүн органдын бул кызматты көрсөтүүгө кеткен чыгымдарынын наркы;

12) мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн зарыл болгон документтерди кабыл алуудан баш тартуу үчүн негиздердин толук тизмеси, ошондой эле мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздер;

13) мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү кызматкерлердин милдеттери;

14) кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтүн сактабагандыгы жана сапатсыз кызмат көрсөтүлгөн учурларда (мыйзамга ылайык даттануу жол-жоболору үчүн жооптуу органдын аталышы (дареги) жана/ же кызмат адамынын аты-жөнү) даттануунун (сотко чейинки же соттук) тартиби (жол-жоболору);

15. стандарттардын сакталбагандыгы үчүн органдын (материалдык жана моралдык зыянын ордун толтуруу, административдик, дисциплинардык ж.б.) жоопкерчилиги.

12-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн (стандартын) иштеп чыгуунун жана бекитүүнүн жол-жоболору

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн (стандарты) кызмат көрсөтүүлөрдү стандарттоо үчүн жооптуу орган тарабынан Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) ылайык иштелип чыгат.

2. Стандарттоо үчүн жооптуу орган мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандартын иштеп чыгууда жана бекитүүдө 4-статьянын принциптерин сактоого милдетүү.

3. Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан төмөнкүлөр бекитилет:

1) Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты;

2) Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине (тизмесине) кирүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты;

3) Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине (тизмесине) кирбей турган муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты.

4. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрине (тизмесине) кирбей турган жана акысыз негизде көрсөтүлүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандарты, жергиликтүү кеңеш тарабынан бекитилет.

13-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн административдик регламенти

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн административдик регламенти Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан бекитилген мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн типтүү административдик регламентинин негизинде мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине ылайык мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн жооптуу орган тарабынан иштелип чыгат жана бекитилет.

14-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын баалоо

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына баалоо жүргүзүүчү субъекттер төмөнкүлөр болуп саналат:

- мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүүчү орган;
- керектөөчүлөрдүн коомдук бирикмеси;
- мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатын көзөмөлдөөнү ишке ашыруучу, мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө баалоо жүргүзүү үчүн ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган.

2. Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын баалоо мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандартында көрсөтүлгөн сапаттын белгиленген критерийлерине ылайык жүргүзүлөт.

3. Керектөөчүлөрдүн коомдук бирикмелери көз карандысыз экспертиза (баалоо) жүргүзүү жолу менен мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн стандартын кайра кароону (өзгөртүүнү) талап кылууга укуктуу.

Ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган көз карандысыз экспертизаны кабыл алат же себептүү негиздөө менен четке кагат.

Ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган себептүү баш тартышы сотко даттанылышы мүмкүн.

4. Баалоонун жыйынтыгы ушул Мыйзамдын 8-статьясына ылайык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын параметрлерине өзгөртүүлөрдүн киргизилиши болушу мүмкүн.

4-глава. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жеткиликтүүлүк **15-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жарандардын жетишүүсү**

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жеткиликтүүлүк мыйзамда каралган көлөмдө мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр аткарылганда жана алууга укуктар милдеттүү сакталган учурда берилет.

16-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүү пункттарын уюштуруу

1. Мамлекеттик башкаруу органдары иштеген административдик аймактык бирдиктерде мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүү пункттары уюштурулат.

2. Уюштуруу жана жайларды берүү мамлекеттик башкаруу органдарына жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына жүктөлөт.

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүү пункт жайлары мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү үчүн керек болгон талаптарга жооп бериши керек.

3. Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүү пункттары стационардык жана /же жылып жүрүүчү (мобилдүү) болушу мүмкүн.

4. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүүнүн стационардык пунктунун ишин уюштуруу жарандардын ыңгайы үчүн төмөнкү талаптарга жооп бериши керек:

- 1) ыңгайлуу иштөө графиги;

- 2) ыңгайлуу баруу жолдору;
 - 3) керектөөчүлөрдүн өзгөчө категориялары үчүн транспорттук тейлөө;
 - 4) маалыматтык керегелердин, бланк продукцияларынын болушу;
 - 5) кызмат көрсөтүүлөрдү алууда күтүү процессинде комфорттуу шарттар (отуруучу орундуктар, пандустар, дааратканалар, жайлардын санитардык-гигиеналык нормаларга ылайык келиши;
 - 6) билдирүү берүү үчүн күтүү убактысы, кызмат көрсөтүүнүн натыйжасын алуу үчүн күтүү убактысы 15 мүнөттөн ашпашы керек.
5. Мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуу үчүн зарыл шарттар түзүлөт.

17-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуу үчүн кайрылуунун ыкмалары

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр алардын өзгөчөлүктөрүн эске алуу менен төмөнкүдөн ыкмалар менен көрсөтүлөт:
- 1) кызмат көрсөтүүлөргө жетишүү пункттарына түздөн-түз кайрылуу жолу менен;
 - 2) телефон аркылуу суроо-талап боюнча;
 - 3) жазуу жүзүндөгү кайрылуу боюнча;
 - 4) электрондук форматта.

18-статья. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн электрондук порталы

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү электрондук форматта камсыз кылуу үчүн бардык мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөргө жана базалык муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүүнү камсыз кылуучу бирдиктүү мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн электрондук порталы иштейт.

19-статья. Алыскы калктуу пункттарда мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды көрсөтүү

Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө жетишүүнүн стационардык пункту жайгашкан жерден алыстагы калктуу пункттарда айрыкча талап кылынган мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жетишүүнүн жерине баруучу (мобилдүү) пункттары тарабынан, мындай аракеттерди жасоого ыйгарым укуктуу мамлекеттик жана муниципалдык мекемелердин адистеринин катышуусу менен берилиши мүмкүн.

20-статья. Көрсөтүлүүчү мамлекеттик жана муниципалдык кызматтар жөнүндө маалыматтарга жетишүү

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн түрлөрү, тартиби, алуунун ыкмалары жана жетишүү пункттары тууралуу маалыматтар акысыз болушу керек.
2. Маалыматтарды алуунун каналдары төмөнкүдөй түрдө ишке ашырылат:
 - 1) телефон боюнча
 - 2) интернет боюнча
 - 3) электрондук портал
 - 4) жетишүү пункттарында.

3. Мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн кызматтарды көрсөтүүлөргө жетишүү пункттарында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр тууралуу маалыматтар керектүү шарттар каралууга тийиш.

21-статья. Берилүүчү маалыматтардын түрлөрүнө карата талаптар

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр тууралуу маалыматтар билдирүүчүнүн каалоосу боюнча мамлекеттик же расмий тилде берилиши керек.

2. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр тууралуу маалыматтарды этникалык топтор жыш жайгашкан жерлерде башка тилдерде дагы берилишине жол берилет.

3. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр тууралуу маалыматтар керектөөчү үчүн жеткиликтүү түрдө баяндалышы керек.

22-статья. «Бирдиктүү терезе» принциби боюнча кызмат көрсөтүүлөрдү уюштуруу

Материалдык-техникалык камсыздоо болгон учурда мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер «бирдиктүү терезе» принциби боюнча жетишүү пункттарын уюштурушат жана калкты тейлөөчү туруктуу иштеген борборлорду түзүшөт.

5-глава. Ушул Мыйзамдын талаптарын аткарбагандыгы үчүн жоопкерчилик

23-статья. Ушул Мыйзамдын талаптарын аткарбагандыгы үчүн жоопкерчилик

1. Ушул Мыйзамдын ченемдерин аткарбагандыгы жана тийиштүү аткарбагандыгы үчүн. Ошондой эле Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кирбеген мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды керектөөчүгө көрсөткөн учурда мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер жана алардын жетекчилери Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген жоопкерчиликти тартышат.

2. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) кирбеген мамлекеттик жана муниципалдык акы төлөнүүчү кызматтарды көрсөтүүдөн мамлекеттик органдар же мекемелер тарабынан алынган киреше милдеттүү тартипте жана толук көлөмдө Кыргыз Республикасынын республикалык бюджетине алынат.

3. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрине (тизмесине) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрине (тизмесине) кирбеген мамлекеттик акы төлөнүүчү кызматтарды көрсөтүүгө жол берген мамлекеттик органдардын, мекемелердин жана уюмдардын жетекчилерине Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринде жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестринде каралбаган кирбеген мамлекеттик жана муниципалдык кызматтарды уюштурууга жана көрсөтүүгө багытталган чыгымдардын ордун толук толтуруу менен дисциплинардык же материалдык мүнөздөгү жаза көрүлөт.

6-глава. Өткөөл жана корутунду жоболор

24-статья. Өткөөл жоболор

1. Бул Мыйзам күчүнө кирген күндөн тартып Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрин (тизмесин) жана Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жергиликтүү реестрин (тизмесин) Кыргыз Республикасынын Өкмөтү кабыл алган күнгө

чейин мамлекеттик жана муниципалдык мекемелер кызматтарды көрсөтө алышат, мында ушул Мыйзамдын 23 статьясынын жоболору аларга таркатылбайт.

2. Бардык ченемдик укуктук актылар ушул Мыйзамга ылайык келтирилгенге чейин, ушул статьяга ылайык жана ушул Мыйзамга каршы келбеген жагында ушул статьяга ылайык колдонулат.

25-статья. Ушул Мыйзамды күчүнө келтирүүнүн тартиби

1. Бул мыйзам ал расмий жарыяланган күндөн тартып алты ай ичинде күчүнө кирет.

2. Кыргыз Республикасынын Өкмөтү ал расмий жарыяланган күндөн тартып алты ай ичинде:

- ушул Мыйзамда каралган ченемдик-укуктук актылардын кабыл алынышын камсыздоо;

- өз чечимдерин ушул Мыйзамга ылайык келтирүү.

**Кыргыз Республикасынын
Президенти**