

Утверждена
постановлением
Правительства
Кыргызской Республики
от 3 сентября 2012 года N 603

ИНСТРУКЦИЯ
по разработке стандарта государственных и муниципальных услуг

(В редакции постановлений Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311, 3 марта 2015 года № 96, 16 января 2017 года № 20, 22 января 2018 года № 39)

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает общие типовые требования к разработке стандартов государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам государственными органами, их структурными подразделениями, органами местного самоуправления, подведомственными и муниципальными учреждениями (далее - уполномоченные органы).

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

2. Стандарт государственной и муниципальной услуги, разрабатываемый на основании утвержденного Типового стандарта государственных и муниципальных услуг, предназначен для потребителей государственных и муниципальных услуг (физических и юридических лиц) и устанавливает условия предоставления услуг, исчерпывающий перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги, параметры качества услуги, способ получения услуги, способы информирования потребителей о получении услуги, сроки предоставления услуги, стоимость платной услуги, порядок обжалования в случаях нарушения стандарта услуги, исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, а также оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.

3. Стандарт государственной и муниципальной услуги должен отвечать следующим принципам:

- простота и доступность языка изложения (государственный и официальный);
- объем и полнота содержания информации для потребителей услуг;
- доступ граждан к информации и услугам;
- компактность документа и наличие обратной связи с целью определения удовлетворенности граждан от предоставленных услуг.

2. Разработка и утверждение стандарта государственной и муниципальной услуги

4. Стандарты государственных и муниципальных услуг разрабатываются уполномоченными государственными органами и органами местного самоуправления, ответственными за стандартизацию услуг в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

5. Уполномоченные государственные органы и органы местного самоуправления, ответственные за стандартизацию, предусмотренные реестрами государственных и муниципальных услуг:

- определяют очередность разработки стандартов государственных и муниципальных услуг, с ежемесячной разбивкой, которая утверждается приказом;
- решением образуют рабочую группу по разработке, внедрению стандартов государственных и муниципальных услуг и их инспектированию.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

6. Ответственность за разработку и внедрение стандартов государственных и муниципальных услуг возлагается на одного из заместителей руководителей уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, ответственных за стандартизацию.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

3. Описание (паспорт) услуги

7. Наименование услуги, а также реквизиты в соответствии с реестрами государственных или муниципальных услуг.

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

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

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

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

9. Потребители государственной и муниципальной услуги: указать круг потребителей имеющих право получить данную услугу, по следующим признакам: возраст потребителей, пол, уязвимость, юридический статус и т.д.

10. Правовые основания получения государственной и муниципальной услуги: перечислить законы и иные нормативные правовые акты, на основании которых оказывается услуга.

11. Конечный результат предоставляемой государственной и муниципальной услуги: описать, как для потребителя выглядит конечный результат оказанной услуги. Также результатом услуги может являться устная рекомендация.

Например, результатом услуги является выдача какого-либо документа, если выдаваемый документ является не результатом услуги, а подтверждением выполнения органом, оказывающим услугу, необходимых действий, то описание результата должно включать необходимость определенных действий, совершенных органом, оказывающим услугу.

12. Условия предоставления государственной и муниципальной услуги: описать требования к помещениям, какие условия ожидания гарантируются посетителям (гардероб, туалет, наличие мест для сидения, наличие приспособлений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, способ формирования очередности: электронная, живая очередь, запись) с учетом особенностей мужчин и женщин.

Общение с посетителями: стандарт должен содержать указание на соблюдение сотрудниками профессионально-этических норм, устанавливающих и регулирующих правила поведения в соответствии с законодательством Кыргызской Республики о государственной и муниципальной службе.

В случае предоставления услуг особым категориям потребителей (лица с ограниченными возможностями здоровья, несовершеннолетние, пожилые и др.), стандарт должен содержать требования по способам общения с ними.

При оказании услуг потребителям со специальными потребностями, например, трудным подросткам или слабослышащим, пенсионерам, необходимо указывать, как эти потребности будут учитываться. Например, имеется специалист по подростковой психологии или все сотрудники обучены основам общения со слабослышащими.

Услуга также может быть предоставлена в электронном формате (указать стадию онлайн-интерактивности, определяемую уполномоченным государственным органом, ответственным за перевод системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронный формат).

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

13. Сроки предоставления государственной и муниципальной услуги: указать сроки предоставления услуги:

- указать предельное время на прием документов и/или действий на получение услуги, в том числе в электронном формате;

- указать общий срок предоставления услуги, в том числе в электронном формате (если указан в нормативных правовых актах Кыргызской Республики, то не указывать, если срок не указан, то необходимо указать в стандарте);

- указать предельное время на выдачу результата услуги, в том числе в электронном формате.

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

4. Информирование потребителей услуги

14. Информирование о государственной и муниципальной услуге, предоставляемой потребителю.

Полнота и объем информирования уполномоченными органами граждан должен отвечать следующему перечню:

- информация о местонахождении уполномоченных органов, оказывающих услугу, графике их работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь, электронная очередь и т.п.), включая обязательную информацию о государственном органе и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию тех или иных услуг, в котором потребитель может получить всю необходимую информацию о той или иной государственной и муниципальной услуге;

- информирование о способе получения услуги: перечислить все возможные способы информирования граждан о предоставляемой государственной и муниципальной услуге, исходя из способов обращения:

- письменное;
- устное (по телефону, при личном контакте);
- на государственном портале электронных услуг;
- факсимильное, электронное ("вопросы-ответы" на сайте);
- информационные стенды, брошюры;
- информация о порядке заполнения бланков (образцы);
- информация о порядке оплаты (наличными, перечислением);
- информация о процедурах получения услуги;
- информация о наличии стандарта государственной и муниципальной услуги и способах ознакомления с ним.

Способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы):

- средства массовой информации;
- Интернет (указать адрес электронного сайта);
- стенды;
- по телефону (указаны на веб-сайте соответствующих уполномоченных органов);
- буклеты (брошюры) и другие приемлемые способы.

Уполномоченный государственный орган, ответственный за стандартизацию, обязан обеспечить распространение информации всеми возможными способами в целях ее доступности во всех уполномоченных органах, предоставляющих услугу.

Предоставление вышеуказанной информации гарантируется любому обратившемуся лицу на безвозмездной основе.

Размещаемая информация должна поддерживаться в актуальном состоянии и своевременно обновляться.

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

15. *(Утратил силу в соответствии с постановлением Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)*

5. Обслуживание и оказание услуги

16. *(Утратил силу в соответствии с постановлением Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)*

17. Способы обеспечения конфиденциальности: указать способы обеспечения конфиденциальности информации, полученной от потребителя услуги информации в процессе ее получения и по завершении.

18. Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги: указать исчерпывающий перечень необходимых документов, порядок их сбора и/или действий со стороны потребителя услуги; указать также требования к порядку фиксации обращений и заявлений граждан (журнал регистрации, штамп и другие способы).

В случае предоставления государственной и муниципальной услуги в электронном формате указываются требования к подаче запроса в электронном формате (заполнение интерактивной формы, электронная цифровая подпись, формат электронных документов, их качество и т.д.).

Далее указывается исчерпывающий перечень других документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

Возможно указание нескольких перечней документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, например, для различных категорий потребителей или различных форм предоставления услуги.

Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить потребителю, где и по какой процедуре могут быть получены эти документы.

В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением данной государственной и муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении уполномоченного органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, иных уполномоченных органов, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

19. Стоимость платной государственной и муниципальной услуги: указать нормативный правовой акт, на основании которого взимается плата: государственная пошлина, плата за предоставление услуги.

Сведения о размере государственной пошлины, платы за предоставление государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке должны содержаться в соответствующих информационных материалах о государственной и муниципальной услуге (информационные стенды, буклеты, интернет-сайт государственного органа, портал государственных и муниципальных услуг, автоинформирование и т.д.), а также предоставляться по запросу потребителя во время личного приема, обращения по телефону, по письменному запросу, направленному почтовым отправлением, с использованием факсимильной связи либо электронной почты.

При этом, в случае если размер государственной пошлины, платы варьируется в зависимости от категории потребителя и (или) отдельным категориям потребителей предоставляются льготы, то должен быть указан размер пошлины, платы для каждой категории потребителей, с указанием такой категории.

Если услуга оказывается бесплатно, то об этом следует указать в стандарте, чтобы исключить возможность недобросовестности со стороны лиц, оказывающих услугу. При платности государственной и муниципальной услуги обеспечить наличие прейскурантов цен в месте оказания услуги для общего доступа, информацию об условиях внесения оплаты (наличный/безналичный расчет, банковские реквизиты).

20. Параметры качества государственной и муниципальной услуги: указать перечень критериев, на основании которых будет оцениваться качество предоставляемой государственной и муниципальной услуги руководством уполномоченного органа, предоставляющего услугу, обществом, НПО. Оценка качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг будет осуществляться на основании перечня критериев. К примеру, своевременность предоставления государственной и муниципальной услуги, т.е. соответствие сроков предоставления услуги заявленным в стандарте; вежливость сотрудников при оказании государственной и муниципальной услуги, соответствие условий предоставления государственной и муниципальной услуги, указанных в стандарте, и другие критерии.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

21. Способы предоставления государственной и муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате: указать, каким образом будет предоставляться государственная и муниципальная услуга, включая ее предоставление в электронном формате в полном объеме либо частично. Если результат имеет физическое воплощение, то услуга оказывается в электронном формате на стадии приема заявки, обмена информацией и уведомления о готовности результата.

Решения по заявлениям на получение государственных и муниципальных услуг, поступающим в электронном формате через веб-сайты соответствующих уполномоченных органов, их предоставляющих, и через государственный портал электронных услуг, должны быть приняты в установленном регламентом порядке и доведены до сведения заявителя в

течение 3-х рабочих дней со дня поступления. Извещение направляется заявителю тем же способом, каким было получено заявление и должно содержать информацию о решении по заявлению, необходимых дальнейших действиях для получения услуги в полном объеме, а в случае отказа - информацию о порядке обжалования действий государственного органа, принявшего решение.

Информация о государственных и муниципальных услугах, их стандартах является бесплатной и публикуется на сайте уполномоченных органов, их предоставляющих, а также на государственном портале электронных услуг (при необходимости - ссылка на государственный портал электронных услуг). В стандарте обязательно отражаются наименование электронного сайта (при необходимости - ссылка на государственный портал электронных услуг), перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя услуги и стоимость платной услуги, указанные в пунктах 18 и 19.

(В редакции постановлений Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311, 3 марта 2015 года № 96, 22 января 2018 года № 39)

21-1. (Утратил силу в соответствии с постановлением Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

6. Отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги и порядок обжалования

22. Основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги: указать исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов и их возврата на доработку, а также в предоставлении государственной и муниципальной услуги в целом.

К примеру, перечень оснований для отказа может содержать следующие пункты:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;

- несоответствие документов установленным требованиям (в случае предоставления не полного перечня необходимых документов и/или неправильного заполнения предоставить время для исправления ошибок и сбора документов);

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;

- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа (например, недостаточность квалификации лица, претендующего на аттестацию в качестве преподавателя высшей категории, подтвержденная заключением соответствующей комиссии).

Отказ не допускается в случае предоставления услуг по вопросам обеспечения жизни и здоровья потребителя услуги и иных случаях, предусмотренных законодательством.

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)

23. Порядок обжалования: перечислить все способы и органы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы

обжалования содержательных нарушений (отказ в предоставлении услуги, отказ в приеме документов и т.п.). Прописать процедуру обжалования действий и бездействия уполномоченного органа, предоставляющего услугу и должностных лиц на любом этапе предоставления услуги.

(В редакции постановления Правительства КР от 4 июня 2014 года № 311)

24. Описание краткого набора требований, определяющих процедуру предоставления услуги: указать следующее:

- исполнитель услуги (указать название государственного, муниципального органа или подведомственного учреждения, предоставляющего услугу);
- график работы исполнителя услуги;
- форма оказания услуги (электронная/бумажная);
- перечень необходимых документов (указать исчерпывающий перечень необходимых документов со стороны потребителя услуги);
- сроки оказания услуги;
- платность/бесплатность услуги;
- результат услуги;
- порядок обжалования.

(В редакции постановления Правительства КР от 22 января 2018 года № 39)