

# **ЗАКОН КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

от 17 июля 2014 года № 139

## **О государственных и муниципальных услугах**

*(В редакции Законов КР от 21 октября 2016 года № 170, 20 июля 2017 года № 130, 23 марта 2021 года № 39, 13 сентября 2021 года № 118, 9 марта 2023 года № 51, 7 августа 2023 года № 165)*

### **Глава 1. Общие положения**

#### **Статья 1. Сфера действия настоящего Закона**

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

Порядок использования архитектуры электронного управления для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме определяется в соответствии с Законом Кыргызской Республики "Об электронном управлении".

2. Действие настоящего Закона не распространяется:

- на сферу предоставления услуг государственными и муниципальными предприятиями и услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями друг другу;
- на государственные высшие учебные заведения, обладающие особым статусом.

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными предприятиями, и услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями друг другу, осуществляются на договорной основе в соответствии с гражданским законодательством.

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

*(В редакции Законов КР от 20 июля 2017 года № 130, 7 августа 2023 года № 165)*

## **Статья 2. Законодательство о предоставлении государственных и муниципальных услуг**

1. Законодательство о предоставлении государственных и муниципальных услуг основывается на Конституции Кыргызской Республики, законе, регулирующем административную деятельность, и состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Кыргызской Республики, принятых в соответствии с настоящим Законом.

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

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

## **Статья 3. Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

В настоящем Законе используются следующие понятия:

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

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

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

**государственное или муниципальное учреждение** - организация, созданная государственным органом или органом местного самоуправления для

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

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

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

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

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

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

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

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

**муниципальная услуга** - результат деятельности муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках их компетенции по исполнению запросов физических

и юридических лиц, направленной на реализацию прав, удовлетворение законных интересов потребителей услуг, либо исполнение обязанностей, возникающих в результате гражданско-правовых отношений;

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

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

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

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

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

**предоставление государственной или муниципальной услуги в электронной форме** - дистанционное предоставление государственной или муниципальной услуги с использованием Государственного портала электронных услуг.

*(В редакции Законов КР от 20 июля 2017 года № 130, 9 марта 2023 года № 51)*

**Статья 4. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг**

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

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

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

## **Глава 2. Реестры государственных и муниципальных услуг**

### **Статья 5. Формирование реестров государственных и муниципальных услуг**

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

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

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

3. Порядок формирования и функционирования межведомственной комиссии устанавливается Кабинетом Министров Кыргызской Республики при соблюдении следующих обязательных условий:

- 1) межведомственная комиссия должна состоять не менее чем наполовину из представителей гражданского общества и бизнес-сообщества;
- 2) при формировании межведомственной комиссии обеспечивается гендерный баланс: в состав комиссии должно входить не более 70 процентов лиц одного пола;
- 3) все члены межведомственной комиссии осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4. Межведомственная комиссия:

- 1) по представлению уполномоченных органов рассматривает проект единого реестра государственных услуг и базового реестра муниципальных услуг и дает заключение в Кабинет Министров Кыргызской Республики;
- 2) по представлению уполномоченных органов рассматривает и дает заключения в Кабинет Министров Кыргызской Республики по вопросам внесения изменений в реестры государственных и муниципальных услуг;
- 3) рассматривает жалобы потребителей на отказ исполнителя услуг и уполномоченных органов по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг, вносит соответствующие предложения в Кабинет Министров Кыргызской Республики;
- 4) вырабатывает на основании поступивших в межведомственную комиссию предложений рекомендации по улучшению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощению их предоставления физическим и юридическим лицам, а также совершенствованию законодательства, регулирующего сферу предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 5) дает заключение по внесению платных муниципальных услуг в дополнительные реестры муниципальных услуг.

5. Основным условием для положительного заключения межведомственной комиссии при согласовании реестров государственных и муниципальных услуг, а также внесении в них изменений является соответствие услуг критериям, установленным статьями 6 и 7 настоящего Закона, отсутствие навязывания услуг обществу.

6. Единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг по представлению межведомственной комиссии утверждаются Кабинетом Министров Кыргызской Республики.

7. Местный реестр муниципальных услуг состоит из базового реестра муниципальных услуг и дополнительного перечня муниципальных услуг. Дополнительный перечень муниципальных услуг формируется с учетом особенностей каждой административно-территориальной единицы, исходя из возможностей местного бюджета.

8. Дополнительный перечень муниципальных услуг и предложения по внесению изменений в него формируются исполнительными органами местного самоуправления и утверждаются местными кенешами. Включение в дополнительный перечень муниципальных услуг, оказываемых на платной основе, допускается только после положительного заключения межведомственной комиссии.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 6. Критерии для включения услуги в реестры государственных и муниципальных услуг**

1. Государственные услуги, включаемые в единый реестр государственных услуг, должны соответствовать следующим критериям:

- 1) наличие запроса от физического и юридического лица на получение соответствующей государственной услуги;
- 2) наличие установленных законодательством Кыргызской Республики полномочий у исполнителя государственной услуги на предоставление данного вида услуги;
- 3) целостность государственной услуги, выраженная в непосредственной связи процесса предоставления услуги с данным государственным учреждением и исключающая необходимость обращения физических и юридических лиц в другие государственные/муниципальные и негосударственные учреждения и предприятия для получения конечного результата;
- 4) возможность стандартизации государственной услуги.

2. Муниципальные услуги, предлагаемые для включения в реестры муниципальных услуг, должны соответствовать следующим критериям:

- 1) наличие запроса от физических, юридических лиц на получение соответствующей муниципальной услуги;

2) наличие установленных законодательством Кыргызской Республики полномочий у исполнителя муниципальной услуги на предоставление данного вида услуги;

3) целостность муниципальной услуги, выраженная в непосредственной связи процесса предоставления услуги с данным муниципальным учреждением и исключающая необходимость обращения физических и юридических лиц в другие государственные/муниципальные и негосударственные учреждения и предприятия для получения конечного результата;

4) возможность стандартизации муниципальной услуги.

3. Условием включения в реестры государственных и муниципальных услуг является соответствие услуг всем перечисленным критериям.

### **Статья 7. Основания для предоставления государственных и муниципальных услуг на платной основе**

1. Государственные и муниципальные услуги оказываются на бесплатной основе, за исключением случаев, установленных в части 2 настоящей статьи.

2. Допускается оказание государственных и муниципальных услуг на платной основе в случае соответствия их одному из следующих критериев:

1) получение государственной или муниципальной услуги предоставляет ее потребителю право на владение и пользование объектами и предметами, которые могут представлять источник повышенной опасности или связаны с предпринимательской деятельностью;

2) повторное и каждое последующее предоставление государственной или муниципальной услуги при условии первичного предоставления услуги на бесплатной основе, за исключением государственных или муниципальных услуг, предоставление которых предусматривает многократность либо регулярность обращения;

3) оказание государственной или муниципальной услуги по параметрам качества, превосходящим закрепленные в стандарте на данную услугу (ускоренное оказание услуги, оказание услуги в условиях повышенной комфортности, оказание услуги по месту нахождения потребителя или в ином, определенном потребителем месте);

4) создание необходимых условий для лиц с инвалидностью и пожилых граждан, не способных к самообслуживанию, для получения государственных и муниципальных услуг наравне с другими не является основанием для установления платности услуги.

3. Не могут предоставляться на платной основе государственные и муниципальные услуги, бесплатность которых закреплена в Конституции и законах Кыргызской Республики, а также вытекающие из обязательств Кыргызской Республики по международным договорам.

4. Порядок определения размера оплаты за оказание государственной или муниципальной услуги определяется Кабинетом Министров Кыргызской Республики.

5. Размер оплаты не должен превышать себестоимости государственной или муниципальной услуги.

6. Допускается предоставление платных услуг с размером оплаты менее себестоимости при условии закрепления соответствующих льгот в законодательстве Кыргызской Республики для определенных категорий потребителей услуг.

7. На территориях с особым льготным режимом государственные и муниципальные услуги населению предоставляются бесплатно или на льготных условиях согласно перечню, утверждаемому Кабинетом Министров Кыргызской Республики.

*(В редакции Законов КР от 13 сентября 2021 года № 118, 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 8. Внесение изменений в реестры государственных и муниципальных услуг**

1. Инициативой по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг обладают уполномоченные органы, исполнители государственных и муниципальных услуг, объединения (ассоциации и союзы) потребителей государственных и муниципальных услуг.

2. Исполнители государственных и муниципальных услуг, объединения (ассоциации и союзы) потребителей обращаются с запросом о внесении изменений в реестры государственных или муниципальных услуг в соответствующий уполномоченный орган либо исполнительный орган местного самоуправления при внесении изменений в дополнительный перечень муниципальных услуг.

3. Уполномоченный орган, исполнительный орган местного самоуправления на основании запроса в 30-дневный срок инициирует внесение соответствующих изменений в реестры государственных или муниципальных услуг либо дает мотивированный отказ.

Отказ по внесению изменений в реестры государственных и муниципальных услуг в адрес общественных объединений (ассоциаций и союзов) может быть обжалован в межведомственную комиссию, Кабинет Министров как коллегиальный орган либо в суд в порядке, определенном законодательством Кыргызской Республики.

4. Уполномоченный орган вносит проект решения о внесении изменений в единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг на рассмотрение межведомственной комиссии.

5. Межведомственная комиссия осуществляет проверку вносимых услуг на предмет соответствия их критериям государственных и муниципальных услуг, установленным статьями 6 и 7 настоящего Закона.

В случае внесения межведомственной комиссией положительного заключения Кабинетом Министров Кыргызской Республики принимается решение о внесении изменений в единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг.

6. Решение о внесении изменений в дополнительный перечень муниципальных услуг принимается соответствующим решением местного кенеша. Решение о включении в дополнительный перечень муниципальных услуг, оказываемых на платной основе, принимается после получения положительного заключения межведомственной комиссии.

7. После внесения изменений в реестры государственных и муниципальных услуг исполнитель государственной и муниципальной услуги обязан в 10-дневный срок проинформировать общественность о соответствующих изменениях, в том числе посредством размещения информации на веб-сайте.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 9. Сведения, включаемые в реестры государственных и муниципальных услуг**

Реестры государственных и муниципальных услуг содержат следующие сведения:

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги;
- 2) наименование учреждения, ответственного за стандартизацию государственной или муниципальной услуги;
- 3) наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

4) платность или бесплатность оказываемой государственной или муниципальной услуги.

### **Глава 3. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги**

#### **Статья 10. Разработка и утверждение стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги**

1. Стандарт государственной и муниципальной услуги разрабатывается учреждением, ответственным за стандартизацию услуги, в соответствии с единым реестром государственных услуг, базовым реестром муниципальных услуг и дополнительным перечнем муниципальных услуг, на основании типового стандарта государственной и муниципальной услуги, утверждаемого Кабинетом Министров Кыргызской Республики.
  2. Учреждение, ответственное за стандартизацию, при разработке и утверждении стандарта государственной и муниципальной услуги обязано соблюдать принципы, определенные в статье 4 настоящего Закона.
  3. Стандарты государственных услуг и муниципальных услуг, входящих в базовый реестр, утверждаются Кабинетом Министров Кыргызской Республики.
  4. Стандарты дополнительного перечня муниципальных услуг утверждаются соответствующим местным кенешем.
  5. Учреждение, ответственное за стандартизацию государственной и муниципальной услуги, для разработки проекта стандарта (пересмотра стандарта) образует рабочую группу, которая в обязательном порядке не менее чем наполовину должна состоять из представителей гражданского общества и бизнес-сообщества.
- При формировании рабочей группы обеспечивается гендерный баланс: в состав комиссии должно входить не более 70 процентов лиц одного пола.
6. Проект стандарта государственной и муниципальной услуги подлежит общественному обсуждению в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

*(В редакции Законов КР от 21 октября 2016 года № 170, 9 марта 2023 года № 51)*

#### **Статья 11. Типовой стандарт государственных и муниципальных услуг**

Стандарт государственной и муниципальной услуги состоит из следующих разделов:

- 1) наименование государственной или муниципальной услуги, а также краткое описание действий исполнителя государственной или муниципальной услуги в процессе ее предоставления;
- 2) полное наименование учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
- 3) потребители государственной или муниципальной услуги;
- 4) правовые основания получения государственной или муниципальной услуги;
- 5) конечный результат предоставляемой государственной или муниципальной услуги;
- 6) условия, в которых предоставляется государственная или муниципальная услуга (требования к помещениям, условиям ожидания, разумные приспособления для лиц с инвалидностью, способы формирования очередности и т.д.), с учетом особенностей мужчин и женщин;
- 7) продолжительность предоставления государственной или муниципальной услуги (предельное время на прием документов, предоставление услуги и выдачу результата услуги);
- 8) информирование об услугах, предоставляемых потребителю (перечень необходимой информации), и учреждении, ответственном за их стандартизацию;
- 9) способы распространения информации о государственной и муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы);
- 10) правила общения с посетителями (соблюдение профессионально-этических норм, особенности по способам общения с различными категориями потребителей - лицами с инвалидностью, несовершеннолетними, пожилыми и т.д.);
- 11) способы обеспечения конфиденциальности при предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- 12) перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной и муниципальной услуги;
- 13) сведения о порядке формирования стоимости платной государственной и муниципальной услуги, а также об органе, утверждающем стоимость услуг;
- 14) параметры качества государственной и муниципальной услуги;

- 15) способы предоставления государственной и муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате;
- 16) основания и порядок отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 17) порядок обжалования отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 18) периодичность пересмотра стандарта государственной и муниципальной услуги.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 12. Изменение стандарта государственной и муниципальной услуги**

1. Стандарт государственной и муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться с периодичностью не менее одного раза в 3 года.

Стандартом могут быть предусмотрены более короткие сроки его пересмотра.

2. Потребитель государственной и муниципальной услуги, объединения (ассоциации и союзы) потребителей государственных и муниципальных услуг вправе обратиться в учреждение, ответственное за стандартизацию государственных и муниципальных услуг, о досрочном пересмотре стандарта.

3. По обращению потребителя, объединения (ассоциаций и союзов) потребителей государственных и муниципальных услуг учреждение, ответственное за стандартизацию государственных и муниципальных услуг, в 30-дневный срок инициирует изменение стандарта либо дает мотивированный отказ.

4. Отказ в досрочном пересмотре стандарта может быть обжалован в межведомственную комиссию, Кабинет Министров Кыргызской Республики как коллегиальный орган либо в суд в порядке, определенном законодательством Кыргызской Республики об административной деятельности и административных процедурах.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 13. Административный регламент государственной и муниципальной услуги**

1. Административный регламент государственной и муниципальной услуги разрабатывается в соответствии с единым реестром государственных услуг и местным реестром муниципальных услуг и утверждается учреждением, ответственным за предоставление государственной или муниципальной услуги, в порядке, определяемом Кабинетом Министров Кыргызской Республики.

2. Административный регламент государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке должен включать:

- 1) описание каждой административной процедуры (действия), совершаемой исполнителем государственной и муниципальной услуги в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги и имеющей конкретный результат;
- 2) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждой административной процедуры, его обязанностях;
- 3) продолжительность или максимальные сроки выполнения каждой административной процедуры;
- 4) порядок взаимодействия с другими государственными и муниципальными учреждениями в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги, если таковое имеется;
- 5) решения, которые могут или должны быть приняты должностным лицом, а при возможности различных вариантов решения - критерии или процедуры выбора вариантов решения;
- 6) результат административной процедуры и порядок его передачи для начала следующей административной процедуры;
- 7) состав сведений, характеризующий конечный результат предоставления государственной или муниципальной услуги, включая отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 8) порядок и способ передачи (направления) конечного результата предоставления государственной или муниципальной услуги потребителю государственной или муниципальной услуги, в том числе в электронном формате;
- 9) особенности предоставления государственной или муниципальной услуги в электронном формате в случае, если услуга предоставляется в электронном формате, а также особенности (если таковые имеются) предоставления государственной или муниципальной услуги отдельным категориям потребителей государственной и муниципальной услуги (лицам с инвалидностью, несовершеннолетним, пенсионерам и т.д.);
- 10) порядок и формы контроля за исполнением требований административного регламента с учетом вовлечения потребителей в данный процесс;
- 11) ответственность должностных лиц за нарушение требований административного регламента государственной и муниципальной услуги.

3. Административный регламент государственной и муниципальной услуги должен обеспечивать исполнение соответствующего стандарта государственной и муниципальной услуги и разрабатывается в соответствии с его требованиями.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

#### **Статья 14. Оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги**

1. Проведение оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется:

- 1) общественными объединениями (ассоциациями и союзами) потребителей;
- 2) учреждением, предоставляющим государственную или муниципальную услугу;
- 3) уполномоченным органом.

2. Оценка качества государственной или муниципальной услуги, предоставляемой потребителю, проводится на соответствие установленным критериям качества, указанным в стандарте государственной или муниципальной услуги.

Методика проведения оценки субъектами, указанными в пункте 1 настоящей статьи, определяется самостоятельно.

3. Учреждением, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, уполномоченным органом проводится внутренняя оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги, по результатам которой принимается решение о целесообразности внесения изменений в стандарт и/или административный регламент предоставления соответствующей государственной и муниципальной услуги.

Необходимые изменения иницируются в порядке, установленном настоящим Законом.

4. Общественными объединениями потребителей (ассоциациями и союзами) проводится внешняя оценка качества предоставления государственной и муниципальной услуги, по результатам которой они вправе требовать пересмотра стандарта и административного регламента государственной и муниципальной услуги в порядке, установленном настоящим Законом.

#### **Глава 4. Доступ к государственным и муниципальным услугам**

## **Статья 15. Организация пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам**

1. Государственные или муниципальные услуги оказываются через пункты доступа к государственным или муниципальным услугам либо в электронной форме посредством Государственного портала электронных услуг.
2. В административных территориальных единицах, в границах, на которых действуют государственные и муниципальные учреждения, образуются пункты доступа к государственным и муниципальным услугам.
3. Организация и предоставление помещений возлагаются на соответствующие государственные и муниципальные учреждения. Помещения пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам должны отвечать требованиям стандарта.
4. Пункты доступа к государственным и муниципальным услугам могут быть стационарными и/или передвижными (мобильными).

В населенных пунктах, отдаленных от мест расположения стационарных пунктов доступа к государственным и муниципальным услугам, наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги предоставляются передвижными (мобильными) пунктами доступа с участием специалистов уполномоченных государственных и муниципальных учреждений.

5. Организация работы стационарного или передвижного (мобильного) пункта доступа к государственным и муниципальным услугам должна отвечать соответствующим стандартам услуг.
6. Государственные и муниципальные учреждения образуют пункты доступа к государственным и муниципальным услугам по способу единого окна.
7. Для лиц с инвалидностью исполнителем государственной и/или муниципальной услуги создаются необходимые условия для получения государственных и муниципальных услуг наравне с другими. Требования к порядку и условиям предоставления государственной и муниципальной услуги данной категории потребителей должны содержаться в соответствующем стандарте.
8. В целях повышения качества, доступности и эффективности предоставления государственных и/или муниципальных услуг государственные и муниципальные учреждения могут передавать государственные и муниципальные услуги на исполнение частным юридическим и физическим лицам с передачей средств и источников финансирования.

Передача государственных и муниципальных услуг на исполнение частным юридическим и физическим лицам осуществляется в соответствии с требованиями законодательства о государственных закупках после получения положительного заключения межведомственной комиссии.

Государственные и муниципальные учреждения несут полную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение норм настоящего Закона при предоставлении государственных и муниципальных услуг, переданных на исполнение частным юридическим и физическим лицам, в том числе за соблюдением установленных стандартов, а также оснований для предоставления услуг на платной основе, изложенных в статье 7 настоящего Закона.

*(В редакции Законов КР от 20 июля 2017 года № 130, 9 марта 2023 года № 51)*

## **Статья 16. Доступ к информации о предоставляемых государственных и муниципальных услугах**

1. Реестры государственных и муниципальных услуг, типовой стандарт и стандарты государственных и муниципальных услуг, положение о межведомственной комиссии подлежат опубликованию в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

Кроме этого, вышеназванные нормативные правовые акты публикуются на веб-сайтах исполнителей государственных и муниципальных услуг, а также должны размещаться в местах предоставления услуг.

Уполномоченный государственный орган, ответственный за перевод системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронный формат, определяется Кабинетом Министров Кыргызской Республики.

2. Информация о государственных и муниципальных услугах должна предоставляться всем потребителям государственных и муниципальных услуг на государственном и официальном языках.

3. Для лиц с инвалидностью исполнителем государственной и/или муниципальной услуги создаются необходимые условия для получения информации о государственных и муниципальных услугах, их стандартах наравне с другими.

4. Исполнитель государственной и муниципальной услуги должен на регулярной основе информировать общественность о проводимой работе по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

*(В редакции Закона КР от 9 марта 2023 года № 51)*

## **Глава 5. Ответственность за неисполнение норм настоящего Закона**

### **Статья 17. Ответственность за неисполнение норм настоящего Закона**

1. Должностные лица государственных органов и органов местного самоуправления за неисполнение или ненадлежащее исполнение норм настоящего Закона несут ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Кыргызской Республики и законодательством Кыргызской Республики в сфере государственной гражданской и муниципальной службы.

2. Доход, полученный государственными и муниципальными учреждениями от оказания платных услуг, не включенных в соответствующий реестр государственных и муниципальных услуг, в полном объеме изымается в республиканский бюджет Кыргызской Республики.

*(В редакции Закона КР от 23 марта 2021 года № 39)*

## **Глава 6. Переходные и заключительные положения**

### **Статья 18. Порядок вступления в силу настоящего Закона**

1. Настоящий Закон вступает в силу по истечении шести месяцев со дня официального опубликования.

2. Правительству Кыргызской Республики в шестимесячный срок принять соответствующие меры по реализации настоящего Закона.

**Президент  
Кыргызской Республики**

**А. Атамбаев**