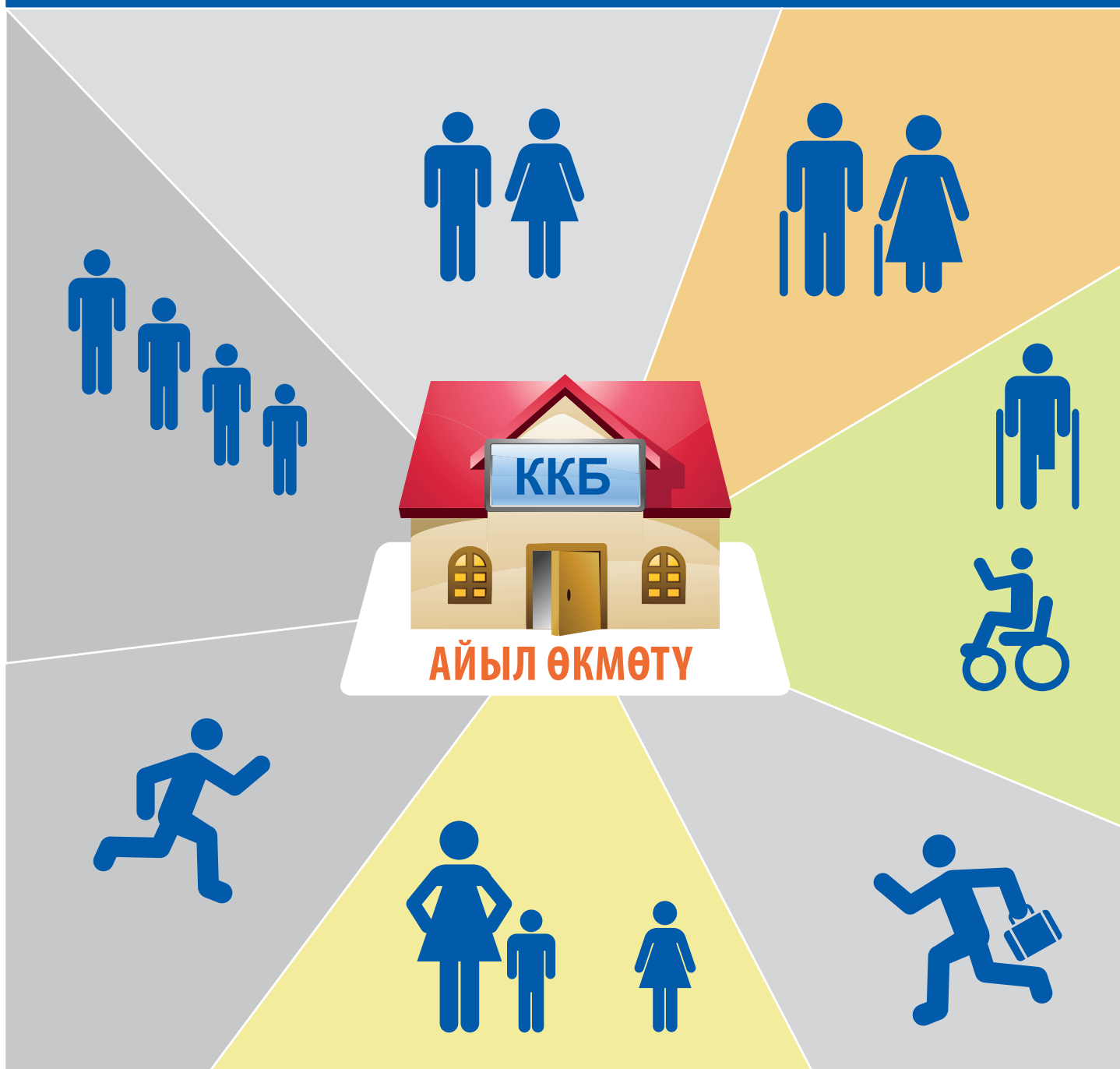


Жарандар үчүн жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына  
караштуу Кызмат көрсөтүү борборун түзүү боюнча

# КОЛДОНМО



Европа Биримдигинин жана Бириккен Улуттар Уюмунун  
«Социалдык акыйкаттуулукка жетүүгө ак-ниет башкарууну  
илгерилетүү» биргелешкен долбоору





Ушул маалыматтык материал Европа Биримдигинин жана Бириккен Улуттар Уюмунун «Социалдык акыйкаттуулукка жетүүгө ак-ниет башкарууну илгерилетүү» биргелешкен долбоорунун колдоосунда басып чыгарылган. Жарыялоонун мазмуну авторлордун жоопкерчилигин түзөт жана Европа Биримдиги менен Улуттар Уюмунун көз карашын чагылдырбашы мүмкүн.



**Жарандар үчүн жергиликтүү өз алдынча  
башкаруу органдарына караштуу  
Кызмат көрсөтүү борборун түзүү боюнча**

## **КОЛДОНМО**

**Бишкек - 2014**

## **Жарандар үчүн Кызмат көрсөтүү борборун (ККБ) түзүүнүн максаты:**

Айыл аймагында ККБ түзүүнүн максаты – жарандарга жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткиликтүүлүгүн жана сапатын арттыруу болуп саналат. КР Конституциясына ылайык, мамлекет жарандарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө жана ак ниет башкаруунун негизинде алардын бардыгы үчүн бирдей жеткиликтүү болушун камсыздоого милдеттүү.

### **1. Укуктук негиз**

Калкка кызмат көрсөтүүнүн укуктук негизин “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы, Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2012-жылдын 23-мартындагы токтому менен бекитилген Административдик-аймактык реформанын концепциясы, Кыргыз Республикасынын Президенти тарабынан 2013-жылдын 21-январында бекитилген Кыргыз Республикасынын Туруктуу өнүгүүсүнүн стратегиясы, укуктук актылар жана мамлекеттик башкаруу менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын нускамалары түзөт.

### **2. ККБ милдеттери**

- 1) Жарандардын көрсөтүлүп жаткан кызматтар жөнүндө маалымдуулугун арттыруу;
- 2) Жарандар кайрылган учурда жана кызмат көрсөтүүдө кеп-кеңештерди берүү;
- 3) Мамлекеттик башкаруу органдарынын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруунун кызмат көрсөтүүдөгү ведомстволор ичиндеги жана ведомстволор аралык иштешүүсүн жакшыртуу;
- 4) Кызмат көрсөтүү учурундагы күтүү убактысын кыскартуу жана кызмат көрсөтүүдөн пайдалануучулар үчүн ыңгайлуу шарттарды (техникалык жана сервистик) түзүү.

## **Муниципалитетте ККБ түзүү**

**ККБ түзүү процесси эки этаптан турат:**

- 1. Даярдоочу (уюштуруучулук) этап:**
- 2. ККБны ишке ашыруу (иштеп баштоо) этабы.**

I. Даярдоочу (уюштуруучу) этап өзүнө төмөнкүлөрдү камтыйт:

Иш-аракеттер	Иш-чаралар (маселелерди чечүү)	Аткаруу мөөнөтү	Жооптуулар	Эскертүү
1-кадам	Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2012-жылдын 23-мартындагы токтому менен бекитилген Административдик-аймактык реформанын концепциясынын “Калк үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткиликтүү болушун камсыздоо” аталган 1.6 бөлүгүн жетекчиликке алып, жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органы жергиликтүү кеңештин кароосуна ККБ түзүү жөнүндө чечимдин долбоорун киргизет.	Үч жумушчу күндүн ичинде	ЖӨБ аткаруу органы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>№1 Тиркеме</b> – “ККБны түзүү жөнүндө” жергиликтүү кеңештин чечиминин долбоорунун формасы <b>Тиркеме №2</b> - Айыл аймагынын аткаруу органдарына караштуу Кызмат көрсөтүү борборлорун түзүүнүн тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө Типтүү Жобо</li> </ul>
2-кадам	<p>Жергиликтүү кеңеш ККБны түзүү жөнүндө маселени карап, чечим кабыл алат жана ага төмөнкүлөр кирет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ККБ Жобосун бекитүү;</li> <li>• ККБдагы жооптуу адисти аныктоо;</li> <li>• ККБ базасында көрсөтүү пландаштырылып жаткан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегин бекитүү;</li> <li>• ККБда көрсөтүү пландаштырылып жаткан кошумча кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегин бекитүү;</li> <li>• ККБ базасында кызмат көрсөтө турган жергиликтүү өз алдынча башкаруунун жана мамлекеттик башкаруунун түзүмдүк бөлүмдөрүнүн тизмегин аныктоо;</li> <li>• ККБ иштеши үчүн айыл өкмөтүнүн имаратынан атайын өзүнчө жай бөлүп берүү;</li> <li>• ККБ үчүн жабдуулардын (столдор, отургучтар, компьютердик жана кеңселик техника ж.б.) тизмегин аныктоо;</li> <li>• Интернет түйүнүнө кошуу</li> </ul>	Жергиликтүү кеңештин кароосуна киргизилгенден беш жумушчу күн ичинде	Жергиликтүү кеңеш жана ЖӨБ аткаруу органы	
3-кадам	Кызмат көрсөтүүгө катышкан ЖӨБ кызматкерлерине коюлган квалификациялык талаптарды эске алуу менен ККБ үчүн жооптуу адисти аныктоо.		ЖӨБ аткаруу органы	

<b>4-кадам</b>	ККБ үчүн жай бөлүп берүү жана төмөнкүлөрдү камсыздоо: - ККБ иш графиги көрсөтүлгөн тактайча; - кеңселик жана компьютердик техника - телевизор, - столдор жана отургучтар, - маалыматтык стенддер.	Жергиликтүү кеңеш ККБны түзүү жөнүндө чечим кабыл алгандан тартып эки жума ичинде	ЖӨБ аткаруу органыжана БУУӨП программасы	
<b>5-кадам</b>	ККБ жооптуу кызматкерин, айыл өкмөтүнүн башка адистерин жана мамлекеттик органдардын аймактык түзүмдөрүнүн жооптуу кызматкерлерин окутуп-үйрөтүү..			

## Уюштуруу маселелерин чечүү процессинде төмөнкүлөргө көңүл буруу зарыл:

### 1. ККБ имаратынын жабдылышы

ККБ айыл аймагынын имараттарында (жайларында) түзүлөт жана жарандарга кызмат көрсөтүү үчүн зарыл болгон жабдуу жана инвентарь менен камсыздалат.

ККБ жайгашкан жайлар кызмат көрсөтүүлөрдөн пайдалануучуларга төмөнкү маалыматтарды жеткирүүгө арналган маалыматтык тактайча (көрнөк) менен жабдылат.:

1. Иш режими жөнүндө;
2. Телефондор жана даректер, анын ичинде – айыл аймагынын, мамлекеттик органдардын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруунун түзүмдүк бөлүктөрүнүн жетекчилеринин жана адистеринин электрондук почтасынын дареги;
3. Калк үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн бекитилген тизмеги аларды көрсөтүүнүн шартын (акысыз жана акы төлөнүүчү) көрсөтүү менен. Мында бекитилген мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестрин жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн базалык реестрин колдонуу зарыл.

Калктын маалыматтуулугун камсыздоо үчүн тиешелүү материалдарды ККБда жайгаштырылган маалыматтык стенддерге жана жарыктандырылуучу таблорго жайгаштыруу, ошондой эле маалыматтык-коммуникативдик технология (МКТ) каражаттарын, электрондук жана басма сөз ЖМКларды кеңири колдонуу зарыл.

### ККБ жайгашкан жайларды бир нече секторлорго бөлүп коюу керек:

- а. Маалымдоо сектору (бурчу)** – бул жерде Борбордо көрсөтүлө турган мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегин, ошондой эле ушул кызмат көрсөтүүлөрдөн МКТны колдонуу менен кандайча пайдаланса боло тургандыгы жөнүндө түшүндүрмөлөрдү, көбүрөөк берилген суроолорго болгон жоопторду камтыган маалыматтык стенддерди орнотуу зарыл.
- б. Күтүү сектору (аянты)** – бул жерде документтерди толтуруу процессин болушунча ыңгайлуу кылуу үчүн зарыл болгон бардык шарттарды түзүү зарыл (столдор, отургучтар ж.б.)
- с. Жарандарды кабыл алуу сектору**– мында мамлекеттик органдардын жана айыл өкмөтүнүн арыз берүүчүлөр менен жолугушуусу үчүн жумушчу орун даярдап коюу зарыл.

### 2. Маалыматтык-сурап-билүүнү камсыздоо

Маалыматтык стенддер мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн зарыл болгон актуалдуу жана толук кандуу маалыматты камтышы керек, анын ичинде:

Кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн зарыл болгон документтердин тизмегин;  
ККБда мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн зарыл болгон мамлекеттик башкаруу же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органы бекиткен бланкалардын формасын толтуруунун үлгүсүн;  
Көбүрөөк берилген суроолор жана аларга жоопторду (айына бир жолудан кем эмес жаңыланып турушу керек);  
Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн пайдалануунун эрежелерин жана өзгөчөлүктөрүн сүрөттөгөн же түшүндүргөн сүрөттөрдү, блок-схемаларды жана башка графикалык сүрөттөрдү;  
Административдик процедуранан өтүү алгоритмин так сүрөттөп көрсөтүп берген блок-схема же текст түрүндөгү маалыматты;  
Мамлекеттик төлөмдү төлөсө боло турган жакынкы банк мекемелеринин дарегин жана мамлекеттик төлөмдү төлөө үчүн банктык реквизиттерди;  
Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөргө байланышкан маселелер боюнча жеке адамдарга жана юридикалык жактарга кеп-кеңеш берүүчү ККБ кызматкерлеринин байланыш телефондорун камтышы керек.

Төмөнкү максатта маалыматтык тутумдар:

Кызмат көрсөтүү үчүн документтерди кабыл алууда колдонулган маалыматты тутумдаштыруу жана топтоо үчүн;  
Кызмат көрсөтүү процессинде ККБ менен мамлекеттик органдардын ортосунда электрондук формада маалымат алмашуу үчүн;  
Кызмат көрсөтүү процесси үчүн.

Маалымат такай түрдө жарыктандырылган маалыматтык таблодо (маалымат камтыган видеоэкрэн) көрсөтүлүп турса болот. Жарыктандырылган маалыматтык табло жарандарды кабыл алган жайга кире бериште жайгаштырылышы керек.

### **3. Техникалык жабдуу**

Жабдууну тандоодо аны колдонууга жана ремонт кылууга жумшала турган чыгымдарды эске алуу зарыл. ККБда компьютер/лер, фотокөчүрмө жасоочу аппарат (ксерокс), телефон, факсимилдик аппарат, сканер, ошондой эле терүүчү каражат болушу керек. Мүмкүнчүлүккө жараша, ККБны телевизор, жарыктандырылган табло, «тач скрин» (Touch Screen) маалыматтык киоск менен камсыздоо зарыл.

### **4. ККБ жооптуу кызматкери (оператору) үчүн квалификациялык талаптар**

“Муниципалдык кызмат жөнүндө” КР Мыйзамынын 16-беренесине ылайык, төмөнкүдөй квалификациялык талаптар коюлат:

- Муниципалдык же мамлекеттик кызматтагы иш стажысы эки жылдан кем эмес же адистиги боюнча иш стажысы үч жылдан кем эмес;
- Жогорку кесиптик билими же муниципалдык кызмат профили боюнча кайрадан даярдоо курсунан өткөн башка жогорку билими;
- Төмөнкүлөрдү билиши керек:
  - a. КР Конституциясын;
  - b. Жергиликтүү өз алдынча башкаруу маселелерин жана жарандардын кайрылууларын жөнгө салган КР Мыйзамдарын,
  - c. Жергиликтүү өз алдынча башкаруу маселелерин жөнгө салган ченемдик-укуктук актыларды,
  - d. Мамлекеттик органдардын аймактык бөлүктөрү менен иштешүүнүн регламентин,
  - e. Иш кагаздарын.

Андан тышкары, кызматкер төмөнкүлөрдү билиши керек:

- Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү процессин жөнгө салган ченемдик-укуктук актыларды, ошондой эле иш кагаздарын жүргүзүү боюнча жоболорду, нускамаларды жана башка жетектөөчү документтерди;
- Кызматтык документтердин жана материалдардын жүрүшүнө көзөмөл жүргүзүүнүн тартиби;
- Маалыматтык-коммуникативдик техниканы пайдалануунун эрежелери;
- Антикоррупциялык жүрүм-турумдун эрежелери жана ченемдери.

## II. ККБнын ишке ашыруу (иштеп баштоо) этабы.

### 1. Жарандарды кабыл алуунун бирдиктүү графиги

Натыйжалуу, сапаттуу жана ыкчам кызмат көрсөтүү жана жарандарды тейлөөнүн убактысын кыскартуу максатында айыл аймагында ККБнын бирдиктүү иш графиги бекитилет. Ошондой эле ККБда кызмат көрсөткөн мамлекеттик органдардын түзүмдүк бөлүктөрүнүн ишинин графиги жана тартиби жөнүндө маалымат жайгаштырылат.

Кызматтык зарылдык болгон учурда айыл өкмөтүнүн кызматкерлери өз жумуш орундарынан эле муниципалдык кызмат көрсөтө беришсе болот, же болбосо ККБ графигинде бул үчүн 1-2 күн каралышы мүмкүн.

Айыл өкмөтүнүн башчысы ККБнын такай иштеши үчүн жооптуу болгон кызматкерди жана көрсөтүлө турган кызматтардын тизмегин аныктайт.

ККБнын ыйгарым укуктуу адамдарынын жана операторлорунун ишмердүүлүгү жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органынын штаттык расписаниесинин чегинде жана аткарып жаткан функцияларын жана иштеринин көлөмүн кеңейтүү менен ишке ашырылат:

- ККБ жетекчисинин функцияларына айыл өкмөтүнүн аткаруу органынын башчысынын милдеттерин аткаруу укугуна ээ болгон кызмат адамы аткара алат;
- Штаттары чектелген, азыраак адам жашаган айыл өкмөттөрү үчүн ККБ түзүмү бекитилген график боюнча ККБда иштей турган айыл өкмөтүнүн адистерине функционалдык түрдө шайкеш келет;
- Дотациялык болбогон жана ККБнын ишин туруктуу негизде уюштурууга мүмкүнчүлүгү бар айыл аймактарындагы түзүмдөргө функционалдык түрдө даярдыктан өткөн жана окутуп-үйрөтүлгөн операторлор киргизилсе болот.

### 2. ККБнын жооптуу кызматкеринин негизги милдеттерине төмөнкүлөр кирет:

- арыз берүүчүлөргө жана келген адамдарга мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр үчүн зарыл болгон документтерди бекитилген тизмекке ылайык даярдоого жана толтурууга иш жүзүндө жардам жана кеп-кеңеш берүү;
- Арыз берүүчүлөр (арыз берүүчүлөрдүн өкүлдөрү) менен иштешүүнү уюштурууга катышат;
- Документтерди кабыл алууну, текшерүүнү жана каттоону жүргүзөт;
- Арыз берүүчүгө өз ыйгарым укуктарына ылайык кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыктарын берет;
- ККБнын ишинин регламентине ылайык мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыктарын жана кириш документтерин жеткирүүнү уюштурат;
- Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү процедуралары боюнча арыз берүүчүлөргө маалымат-кеңеш берүүчү колдоо көрсөтөт;
- Арыз берүүчүлөрдү каттоону жүргүзүү;



- Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык купуя маалыматтарды жарыялагандыгы үчүн жеке жоопкерчилик тартат.
- МКТнын иштешин камсыздайт.

### **3. Иштин алгоритми**

Документтер менен болгон негизги ишти ККБ кызматкери алпарат. Келген адамдарды жана зарыл болгон документтерди кабыл алуу төмөнкүлөр менен коштолушу керек: 1) каттоо (каттоо журналынын болушу зарыл); 2) кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн берилген документтердин толук болушу; 3) кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыктарын алуу мөөнөтүн көрсөтүү менен документтердин кабыл алынгандыгын бекемдеген талондун берилиши (документтердин тизмеги жана сакталышы); 4) документтер зарыл болгон талаптарга шайкеш келбеген учурда жөндүү баш тартуу; 5) жарандардын кызмат көрсөтүүдөн баш тартууга даттанууга болгон укугу.

Арыз берүүчүгө керек болгон документтерди алуу үчүн маморгандардын жана ЖӨБнын бир нече түзүмдүк бөлүмдөрүнө баруу керек болсо, кызмат көрсөтүү процесси төмөнкүчө жүргүзүлөт:

- Арыз берүүчү ККБга келип, документтерин толтуруу боюнча толук маалымат жана кеп-кеңеш алат.
- ККБ кызматкери (оператор) анын жарандар жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу адистери менен иштешүүсүн аныктаган регламентке ылайык иш алпарат жана арыз берүүчүгө документтерди даярдоого жана толтурууга иш жүзүндө көмөк көрсөтөт;
- Андан соң кызматкер мамлекеттик органдарды аймактык бөлүктөрүнүн жооптуу кызматкерлеринин иш графиги жана контакттык байланыштары тууралуу толук маалымат берет.

### **4. Ишмердүүлүктүн үч түрү**

1. Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн тартиби жөнүндө маалымдоо.
2. Муниципалдык кызмат көрсөтүү жана тургундардын жазуу жүзүндөгү жана оозеки кайрылууларын иштеп чыгуу.
3. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн пайдаланууга кеңеш берүүчүлүк жана иш жүзүндөгү жардам көрсөтүү.

### **5. Кызмат көрсөтүү**

Кызмат көрсөтүү борбору төмөнкү кызматтарды көрсөтөт:

- Мамлекеттик кызмат көрсөтүү
- Муниципалдык кызмат көрсөтүү

**Муниципалдык кызмат көрсөтүү төмөнкүлөр боюнча маалымат берүү менен гана чектелбейт:**

- Үй-бүлөсүнүн курамы жөнүндө
- Жашаган жеринен
- Малы бар экендиги туурасында

- *Начар турмушта жашагандыгы жөнүндө*
- *Насыя алуу үчүн*
- *Жеке турак-жай салуу үчүн жер тилкесин алуу үчүн*

Айыл өкмөтүнүн аймагында жергиликтүү кеңештин чечими менен же кызмат көрсөткөн субъект менен макулдашуунун негизинде кабыл алынган же ишке киргизилген кошумча муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр:

- Суу менен камсыздоого кошулуу;
- ТТК жана ЖТК чогултуу жана ташып кетүү;
- Агро жана ветсервис;
- Жайлоолорду берүү жана акы чогултуу;
- Сугат суусун колдонуу;
- Көрктөндүрүү жана ремонт боюнча кызмат көрсөтүүлөр;
- Ритуалдык кызмат көрсөтүүлөр.

#### **Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөргө төмөнкүлөр кирет:**

ЗАГС кызмат көрсөтүүлөрү:

- *Никени каттоо*
- *Төрөлүүнү каттоо*
- *Каза болууну каттоо*

Социалдык коргоо жаатындагы кызмат көрсөтүүлөр:

- *Пенсияга чыгуу документтерин толтуруу*
- *Паспорт берүү*
- *Альтернативдик кызмат*
- *Жер тилкесине менчиктик укукту бекитүү*
- *Жарандарды жашаган жерине каттоого алуу жана чыгаруу*

Мында ККБнын базасында мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн милдети маалымдоодо, кеңеш берүүчүлүк кызмат көрсөтүүдө жана тиешелүү мамлекеттик органдарга кайрылуу үчүн жарандарга атайын формадагы билдирмени даярдоого жана толтурууга иш жүзүндө жардам берүүдө турат.

#### **6. Социалдык жактан маанилүү жана “татаал” кызматтарды көрсөтүүнүн көрсөтүүнүн механизми**

ККБнын базасында массалык жана социалдык жактан маанилүү кызмат көрсөтүүгө артыкчылык тартипте ушул кызматты көрсөтө турган органдар менен уюмдар, ошондой эле “татаал” кызмат көрсөтүүлөр учурунда катышуусу зарыл болгон органдар тартылышы керек.

Мисалы, калкка социалдык жактан маанилүү кызмат көрсөтүүгө сунушталган кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегине ККБ мүлк мамилелери, жарандарды социалдык жактан коргоо, ишкердик ишмердүүлүктү жөнгө салуу жана жарандык-укуктук макамды бекитүү жаатында көрсөтүлгөн кызматтарды киргизиши керек.

Мамлекеттик органдардын түзүмдүк бөлүмдөрүнүн кызматкерлерине арыз берүүчүлөрдү кабыл алууну Кызмат көрсөтүү борборунда жүргүзүү сунушталат.

Мамлекеттик органдардын түзүмдүк бөлүмдөрүнүн жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын биргелешкен ишмердүүлүгү ККБнын ийгиликтүү иштешинин өбөлгөсү болуп саналат.

Зарыл болгон учурларда кызыкдар болгон тараптардын объектиге (мисалы, арыз берүүчүнүн жер тилкесине) бир жолку баруусун уюштурса болот.

Айыл аймактарынын аймактык коомдук өз алдынча башкарууларына (айыл башчысы) кызмат көрсөтүү үчүн келишимдин негизинде жергиликтүү маанидеги айрым маселелер өткөрүлүп бериши мүмкүн.

Ошондой эле аймактык коомдук өз алдынча башкаруу (айыл башчысы) Борбордо көрсөтүлүп жаткан кызматтардын сапатына мониторинг жүргүзүү үчүн ишке тартылса болот.

## **7. Калкка кошумча кызмат көрсөтүүлөр**

Жарандарга ыңгайлуу болушу үчүн ККБда сервистик кызмат көрсөтүүлөр уюштурулса болот. Мисалы, нотариаттын, банктын бөлүмүнүн (төлөмдөрдү ишке ашыруу үчүн), сүрөтчүнүн, документтин көчүрмөлөрүн жасоо кызматтары ж.б.

Кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмеги борбордун ишмердүүлүгүнүн, технологиялардын жана калктын муктаждыктарынын өсүшүнө жана өнүгүшүнө жараша толукталып турса болот:

- 1) Мамлекеттик төлөмдөрдү жана башка кызмат көрсөтүүлөргө төлөмдөрдү түздөн-түз ККБда төлөй алуу мүмкүнчүлүгү — мамлекеттик төлөмдөрдү төлөө үчүн төлөм терминалдары (банкомат, тыйын кабыл алгычтар) жана (же) каржы-насыялык уюмдун (банктын) терезеси (кассасы) болушу.
- 2) Күтүү залында мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү маселелери боюнча кеңешчилердин болушу.
- 3) ККБны коргоону камсыздоо.
- 4) Жабдуулардын сакталышы.
- 5) Акы төлөп документтердин көчүрмөсүн алуу.
- 6) Акы төлөп факс байланышынан колдонуу.
- 7) Акы төлөп электрондук почтаны колдонуу.
- 8) Акы төлөп документтерди басып чыгарып алуу мүмкүнчүлүгү.

*ККБны түзүү жөнүндө чечимди айыл өкмөтүндө ККБны түзүү жөнүндө чечимди бекитүү менен айылдык кеңеш кабыл алат.<sup>1</sup>*

*Кийинки жергиликтүү ченемдик акт болуп айыл аймактарынын аткаруу органдарына караштуу Кызмат Көрсөтүү Борборлорун түзүү тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндөгү Жобо эсептелет. Жобо айыл өкмөтү тарабынан айыл аймактарынын аткаруу органдарына караштуу Кызмат Көрсөтүү Борборлорун түзүү тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө Типтүү Жобонун негизинде иштелип чыгат жана айыл кеңеши тарабынан бекитилет (тиркелген).<sup>2</sup>*

1 - Тиркемени караңыз

2 - Тиркемени караңыз

**Долбоор**

«(аталышы) айыл өкмөтүнүн түзүмүндө калкка Кызмат көрсөтүү борборун түзүү жөнүндө»

**(аталышы) айылдык кеңешинин**

**ЧЕЧИМИ**

2013-жыл №

“Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамына, 2012-жылдын 23-мартындагы Кыргыз Республикасындагы административдик-аймактык реформанын Концепциясына ылайык жана калкка көрсөтүлгөн кызматтардын жеткиликтүүлүгүн жана ыңгайлуулугун жогорулатуу максатында:

1. Айыл өкмөтүнө караштуу Калкка кызмат көрсөтүүнүн көп функциялуу борборун түзүүгө (мындан ары – Борбор)”
2. Айыл аймагынын аткаруу органына караштуу “Кызмат Көрсөтүү Борборун түзүүнүн тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө жобону” бекитүүгө.
3. Айыл өкмөтүнүн башчысы (Аты-жөнү) Борбордун иштеши үчүн жарактуу жана ошого ылайыкталган өзүнчө жайды бөлүп берип, ал жерде калкты кабыл алууга даярдык көрүү боюнча тиешелүү иш-чараларды өткөрүүсүнө.
4. Айыл өкмөтүнүн кызматкерлеринин ичинен бир кызматкерге ыйгарым укуктарды берип, ага Борбордун толук иштеши үчүн жоопкерчиликти жүктөп, ошол эле учурда аны менен материалдык жоопкерчилик жөнүндө келишим түзүү жөнүндө чечим кабыл алынды.

**Айыл кеңешинин төрагасы**

**(Аты-жөнү)**

Айыл кеңешинин чечими менен  
кеңештин № \_\_\_\_ сессиясында  
\_\_\_\_\_ жылдын \_\_\_\_\_ бекитилген

## **Айыл аймактарынын аткаруу органдарына караштуу Кызмат Көрсөтүү Борборлорун түзүү тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө Типтүү Жобо**

### **Жалпы жоболор**

1. Кызмат көрсөтүү борборлорунун максаттары жана милдеттери (мындан ары – ККБ)
2. ККБ ишмердүүлүгүн түзүү жана уюштуруу тартиби
3. ККБ кызматкерлеринин типтүү түзүмдөрү, штаты жана функциялары
4. ККБны баалоо жана мониторинг жүргүзүү
5. Корутунду жоболор

КР Өкмөтү тарабынан жүргүзүлгөн юридикалык жана жеке адамдар үчүн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тутумун өркүндөтүү боюнча саясат жергиликтүү деңгээлдеги практикалык тажрыйбаны ишке киргизүүнү жана айыл аймактарына караштуу Кызмат Көрсөтүү борборлорун түзүүнү жана иштетүүнү карайт.

Кызмат Көрсөтүү борборлору пилоттук айыл аймактарында ишке киргизилип, андан прогрессивдүү жыйынтыктар алынган жана алар жергиликтүү коомчулуктун жашоочулары менен жакшы иштешкен маалыматтык-кеңеш берүүчүлүк пунктулар катары мүнөздөлөт.

Кызмат Көрсөтүү борборлору калктын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын кызмат көрсөтүүлөрүнөн түздөн-түз бир гана жерден пайдалануусуна, мамлекеттик уюмдар (мекемелер) менен иштешүүдөгү тоскоолдуктарды кыскартууга (жеңүүгө), бийлик органдарынын ишмердүүлүгүндөгү айкындуулукту жана ачыктуулукту жогорулатууга көмөкчү болот.

### **1. Жалпы жоболор**

- 1.1. Калкка кызмат көрсөтүүнүн укуктук негизин “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы, “Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы, Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2012-жылдын 23-мартындагы токтому менен бекитилген Административдик-аймактык реформанын концепциясы, Кыргыз Республикасынын Президенти тарабынан 2013-жылдын 21-январында бекитилген Кыргыз Республикасынын Туруктуу өнүгүүсүнүн стратегиясы, укуктук актылар жана мамлекеттик башкаруу менен жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын нускамалары түзөт.
- 1.2. Айыл аймактарынын аткаруу органдарына караштуу Кызмат Көрсөтүү Борборлорун түзүү тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө Типтүү Жобо (мындан ары – Жобо) Борборлорду (мындан ары – ККБ) түзүү жана ишмердүүлүгүн уюштуруу маселелерин тиешелүү айыл аймагынын аймагында айыл өкмөтүнүн имаратында бир эле жерде калкты жана уюмдарды тейлөө ыкмаларын жакшыртуу маселелерин аныктайт.
- 1.3. ККБ юридикалык жана жеке адамдар үчүн атайын буга зарыл болгон каражаттар, эмеректер жана керек-жарактар менен жабдылган бир эле (атайылаштырылган)

жайда аймактык аткаруу бийлигинин органы, уюмдар жана мекемелер менен иштешүү аркылуу мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн түзүлөт.

- 1.4. ККБ жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органынын жетекчиси тарабынан жергиликтүү кеңеш менен макулдашылып түзүлөт.
- 1.5. Өз ишмердүүлүгүндө ККБ Кыргыз Республикасынын Конституциясын, “Жергиликтүү өз алдынча башкаруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамын, “Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамын, “Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамын, айыл аймагынын жергиликтүү ченемдик-укуктук актыларын, жергиликтүү коомчулуктун Уставын жана ушул Жобону жетекчиликке алат.

## 1. Кызмат көрсөтүү борборлорунун максаттары жана милдеттери

2.1 Айыл аймагында ККБ түзүүнүн максаты – жарандарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүү болуп саналат. КР Конституциясына ылайык, мамлекет жарандарга мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүгө жана ак ниет башкаруунун негизинде алардын бардыгы үчүн бирдей жеткиликтүү болушун камсыздоого милдеттүү.

1.2 ККБ чече турган милдеттерге төмөнкүлөр кирет:

- 1.2.1 Жарандардын көрсөтүлүп жаткан кызматтар жөнүндө маалымдуулугун арттыруу;
- 1.2.2 Жарандар кайрылган учурда жана кызмат көрсөтүүдө кеп-кеңештерди берүү;
- 1.2.3 Мамлекеттик башкаруу органдарынын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруунун кызмат көрсөтүүдөгү ведомстволор ичиндеги жана ведомстволор аралык иштешүүсүн жакшыртуу;
- 2.2.4 Кызмат көрсөтүү учурундагы күтүү убактысын кыскартуу жана кызмат көрсөтүүдөн пайдалануучулар үчүн ыңгайлуу шарттарды (техникалык жана сервистик) түзүү.

## 4. Айыл аймактарында ККБны түзүү жана ишмердүүлүгүн уюштуруу тартиби

- ✓ ЖӨБ аткаруу органынын башчысы жергиликтүү кеңештин кароосуна ККБ түзүү жөнүндө чечимдин долбоорун киргизет (**тиркеме: ККБ түзүүнүн тартиби жана ишмердүүлүгү жөнүндө типтүү жобо**); жергиликтүү кеңештин чечими төмөнкү документтердин болушу жана аларды бекемдөө менен коштолушу керек:
- ✓ ККБ Жобосун бекитүү;
- ✓ ККБ жооптуу адисин же окутуудан өткөн (өтүшкөн) (функционалдык жактан ККБга бекитилген) операторлорду аныктоо;
- ✓ ККБ базасында көрсөтүү пландаштырылап жаткан мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегин бекитүү (МБ реестрине жана МБ базалык реестрине ылайык, акы төлөнүүчү кызмат көрсөтүүлөрдүн баасын көрсөтүү менен);
- ✓ ККБда көрсөтүү пландаштырылып жаткан кошумча кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмегин аныктоо (жергиликтүү кеңештин чечими менен кийинчерээк өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду киргизүү менен);
- ✓ ККБ базасында кызмат көрсөтө турган мамлекеттик башкаруу жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын түзүмдүк бөлүмдөрүнүн тизмеги,

- ✓ ККБ иши үчүн айыл өкмөтүнүн имаратында атайын өзүнчө жай бөлүп берүү жөнүндө чечим,
- ✓ ККБ үчүн жабдуунун тизмесин аныктоо (столдор, отургучтар, компьютердик жана кеңселик техника);
- ✓ Гендердик сезимталдык маселеси боюнча муктаждыктарды жана материалдык-техникалык көйгөйлөрдү аныктоо;
- ✓ ККБнын туруктуу негиздеги, же болбосо штаты жетишсиз болгон айыл аймагы үчүн жумасына 1 жолудан аз эмес ишинин графиги, ККБда иштөөгө бекитилген кызматкерлердин (операторлордун) регламенти жана функциялары;
- ✓ Интернетке кошулуу жана жарандар үчүн Интернет ресурстардын жеткиликтүү болуу мүмкүнчүлүгү;

1.2 Борбордо калкты бекитилген график боюнча айыл өкмөтүнүн айыл өкмөтүнүн башчысы тарабынан кызмат көрсөтүү боюнча функциялар жүктөлгөн квалификациялуу кызматкерлери, ошондой эле калкка маанилүү деп эсептелинген кызматтарды көрсөткөн райондук тармактык түзүмдөрдүн өкүлдөрү кабыл алышат.

Айыл өкмөтүнүн башчысы ККБда иштөөгө тартылган кызматкерлердин ичинен ККБнын ишине жооптуу болгон ыйгарым укуктуу кызматкерди дайындайт.

1.3 Алыс жайгашкан айылдардан жана административдик-аймактык бирдик катары саналбаган айылдардан келген жарандардын кезексиз кабыл алынууга укугу бар. Кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

1.4 ККБ өзү жайгашкан жайда Борбордо калкка көрсөтүлө турган мамлекеттик жана муниципалдык кызматтардын тизмегин алардын акысыз же акы төлөнө тургандыгын так көрсөтүү менен жайгаштырылышын камсыздайт;

1.5 ККБ мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдөн пайдалануу үчүн зарыл болгон документтерди кабыл алууну, аларды иштеп чыгууну, каттоону жана арыз берүүчүгө кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүнү камсыздайт (зарыл болгон учурда жарандардын катышуусун талап кылбаган ведомстволор аралык иштешүү боюнча функцияларды аткарат);

1.6 ККБ зарыл болгон документтерди ККБдан аткаруу бийлигинин тиешелүү аймактык органдарына, уюмдарга жеткирилүүсүн, ошондой эле мамлекеттик, муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жыйынтыктарын жеткирүүнү уюштурат;

1.7 ККБнын курамында калкка кызмат көрсөтүүгө тартылган уюмдар төмөнкүлөргө жооптуу болушат:

- эгерде бул калкка кызмат көрсөтүү учурунда жарандар менен иштешүүнү камсыздоо үчүн зарыл болсо, ККБда жооптуу кызмат адамдарынын болушун (орун алышын) камсыздашат;
- арыз берүүчү сураган документти даярдайт же баш тартуунун жүйөлүү себебин түшүндүрөт жана кызмат көрсөтүүнүн стандарттары, ченемдик-укуктук актылар жана макулдашууларга ылайык мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү кыйындаткан жагдайларды четтетүү боюнча кеп-кеңештерди берет;
- ККБ кызматкерлерине зарыл болгон маалымат базаларынын, анын ичинде электрондук базалардын жеткиликтүү болушун камсыздайт;

- даярдалган документти же жүйөлүү баш тартууну ККБга өткөрүп берет;
- ушул Типтүү жободо көрсөтүлгөн максаттарга жетүүнү жана милдеттерди чечүүнү камсыздайт.

1.8 Ведомстволор аралык кызмат көрсөтүүлөрдүн алкагында документтерди кароо жана берүү тиешелүү ченемдик-укуктук актылар, келишимдер менен бекитилген мөөнөттөрдө ишке ашырылат.

## **5. ККБ кызматкерлеринин типтүү түзүмү, штаты жана функциялары**

### **4.1 ККБ функциялары:**

Ведомстволор аралык маалыматтык жана документациялык иштешүү тутумун уюштуруу;

Кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу процедурасын алардын жана аларды көрсөтүүгө катышкан уюмдардын түрүнө карабастан жөнөкөйлөштүрүү;

Жарандарга жана юридикалык жактарга ККБда көрсөтүлө турган кызматтар жана алардан пайдалануунун ыкмалары менен шарттары туурасында маалымат берүү;

ККБ ишинин ар кандай багыттары боюнча маалымат жана кеп-кеңеш берүү. Жарандардын арыздарын жана кайрылууларын (жазуу жүзүндөгү же оозеки) кабыл алуу жана иштеп чыгуу;

Калк сөз кылган муктаждыктарды классификациялоо жана айыл аймак менен райондун деңгээлинде чечим кабыл ала турган адамдарга жеткирүү;

### **1.2 ККБ типтүү түзүмү жана штаты:**

- ККБ ыйгарым укуктуу адамдары менен операторлорунун ишмердүүлүгү жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын штатынын чегинде аткарылчу функциялар менен иш көлөмүн кеңейтүү менен аткарылат;
- ККБ жетекчисинин милдеттерин иш милдеттерине аткаруу органынын милдетин аткаруу укугу кирген айыл өкмөттүн кызматтагы адамы аткара алат;
- Штаттары чектелген, азыраак адам жашаган айыл өкмөттөрү үчүн ККБ түзүмү бекитилген график боюнча ККБда иштей турган айыл өкмөтүнүн адистерине функционалдык түрдө шайкеш келет;
- Дотациялык болбогон жана ККБнын ишин туруктуу негизде уюштурууга мүмкүнчүлүгү бар айыл аймактарындагы түзүмдөргө функционалдык түрдө даярдыктан өткөн жана окутуп-үйрөтүлгөн операторлор киргизилсе болот.

### **1.3 ККБ кызматкерлеринин кызматтык нускамалар менен бекитилген ыйгарым укуктары:**

- Арыз берүүчүлөрдөн тиешелүү арыздарды жана башка мамлекеттик менен муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдөн пайдалануу үчүн керек болгон документтерди кабыл алуу;
- Арыз берүүчү алып келген документтердин толуктугун текшерет жана ага мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн берген документтеринин тизмесин берет жана ал документтердин жоголбой, кайтарылып берилиши үчүн толук жооптуу болот;



- Арыз берүүчүлөрдүн кайрылууларын каттоого алат;
- Каттоого алгандан кийинки жумушчу күндөн кечиктирбей документ алмашуунун эрежелерине ылайык арызды жана арыз берүүчү алып келген документтер топтомун жергиликтүү өз алдынча башкаруу органына, же болбосо аткаруу бийлигинин аймактык органдарына, ККБ базасында мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөргө катыштыгы бар уюмдарга өткөрүп берет;
- арыз берүүчүгө ал сураган документти берет же эмне үчүн берилбей тургандыгын түшүндүрүп, берүүдөн баш тартат;
- ККБнын ыйгарым укуктуу кызматкери купуя маалыматты жарыялагандыгы үчүн Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык жеке жоопкерчилик тартат.
- берилген документтер топтому мамлекеттик же муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн коюлган талаптарга шайкеш келбеген учурларда арыз берүүчүнүн арызын жана документтерин алуудан баш тартат;
- ведомстволор аралык кызмат көрсөтүүдөн пайдалануу үчүн берилген арыз менен документтер топтому арыз берүүчүнүн өздүгүн тактаган документи жок болсо же болбосо суралган документтерди алууга болгон укугун тастыктай албаса, кабыл албайт.

## **6. ККБ ишмердүүлүгүнө мониторинг жүргүзүү**

ККБ ишмердүүлүгүнө мониторинг жүргүзүүнү жергиликтүү кеңеш Баалоо баракчаларынын негизинде жана коммерциялык эмес уюмдарды катыштыруу менен ишке ашырат. Мониторингдин жыйынтыктары жергиликтүү кеңештин сессиясынын кароосуна коюлат.

## **7. Корутунду жоболор**

7.1 Ушул Жобого өзгөртүүлөр жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруу органы тарабынан киргизилип, андан соң жергиликтүү кеңеш карап, бекитет.

7.2 ККБны реорганизациялоо жана жоюу боюнча чечимди жергиликтүү кеңеш кабыл алат.

**1-вариант (Кыска)**

**Кызмат көрсөтүү борборлору көрсөткөн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткиликтүүлүгүн жана сапатын баалоо баракчасы**

\_\_\_\_\_ айыл аймагынын ККБсы

Кайрылуу датасы \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ .  
(датасы, айы, жылы)

Кызмат адамы \_\_\_\_\_  
(кызмат көрсөткөн кызматкердин аты-жөнү же адистин ээлеген кызматынын аталышы)

Кызмат \_\_\_\_\_ **көрсөтүүнүн**  
аталышы \_\_\_\_\_  
(кызмат көрсөтүүнүн аталышы)

Жаш курагыңызды көрсөтүңүз \_\_\_\_\_

Жынысыңыз(сызып коюңуз): **Эркек.** **Аял.**

Жаш курагыңыз, ден-соолугуңуз боюнча чектөөлөрүңүз барбы? (сызып коюңуз) **“Ооба”**  
**“Жок”**

Сунушталган жооптордун варианттарын желекче (галочка) менен белгилеп койсоңуз:

	Жооптордун варианттары			
	Толук канааттанам	Жарым-жартылай канааттанам	Канааттанбайм	Жооп берүүдөн кыйналам
Кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгы				

Тандалып алынган жооптун вариантына комментарий берсеңиз болот

**Баалоо баракчасын толтурганыңызга ырахмат!**

**Бул Кызмат көрсөтүү борборубуздун жарандар менен иштешүүсүн жакшыртууга жардамберет!**

4-тиркеме

**2-вариант (Толук)**

**Кызмат көрсөтүү борборлору көрсөткөн мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткиликтүүлүгүн жана сапатын баалоо баракчасы**

\_\_\_\_\_ айыл аймагынын ККБсы

**Кайрылуу датасы** \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .

(датасы, айы, жылы)

**Кызмат адамы** \_\_\_\_\_

(кызмат көрсөткөн кызматкердин аты-жөнү же адистин ээлеген кызматынын аталышы)

**Кызмат аталышы** \_\_\_\_\_ **көрсөтүүнүн**

(кызмат көрсөтүүнүн аталышы)

**Жаш курагыңызды көрсөтүңүз** \_\_\_\_\_

**Жынысыңыз (сызып коюңуз):**      Эркек.      Аял.

**Жаш курагыңыз, ден-соолугуңуз боюнча чектөөлөрүңүз барбы? (сызып коюңуз)**  
 “Ооба”      “Жок”

Сунушталган жооптордун варианттарын желекче (галочка) менен белгилеп койсоңуз:

Баалоонун параметрлери	Жооптордун варианттары			
	Толук канааттанам	Жарым-жартылай канааттанам	Канааттанбайм	Жооп берүүдөн кыйналам
Сизди муниципалдык кызмат көрсөткөн ККБнын иш графиги канчалык деңгээлде канааттандырат?				
Кызмат көрсөтүлгөн жайдын жабдууларынын ыңгайлуулугу канчалык деңгээлде Сизди канааттандырат?				
Сизди кезекти уюштуруу иши канааттандырабы?				

Сизди кызмат көрсөтүүдөн пайдаланууга кеткен убакыт канааттандырабы?				
Кызматкерлердин компетенттүүлүгүнө канааттанасызбы?				
Кызматкерлердин сылыктыгына жана ыкластуулугуна канааттанасызбы?				
Кызматкерлердин тейлөөсүнүн жалпы деңгээлине канааттанасызбы?				
Сизди кызмат көрсөтүү жөнүндө алынган маалыматтын көлөмү канчалык деңгээлде канааттандырат (маалыматтын жетиштүүлүгү, баяндоонун түшүнүктүүлүгү)				

Сиз кызмат көрсөтүү процесси учурунда негизсиз иш-аракеттерге дуушар болдуңуз беле?

“Ооба” же “Жок” (сызып коюңуз)

“Ооба” деп жооп берсеңиз, анда кандай иш-аракеттерге?

- Расмий эмес кезек уюштурууга;
- Акы төлөнгөн кызмат көрсөткөн башка уюмга кайрылууга берилген кеңешке;
- Зарыл болгон маалымат кошумча акыга гана берилген учурга;
- Мыйзамда каралбаган документтерди алып келүүнү талап кылган учурга;
- Башкасы.

(Керектүүсүн сызып коюңуз)

Сиз коррупция көрүнүштөрүнө дуушар болдуңуз беле?

“Ооба” же “Жок”

(Керектүүсүн сызып коюңуз)

“Ооба” деп жооп берсеңиз, кандай көрүнүштөргө? \_\_\_\_\_

---



---



---

**Баалоо баракчасын толтурганыңызга ырахмат!**

**Бул Кызмат көрсөтүү борборубуздун жарандар менен иштешүүсүн жакшыртууга жардам берет!**