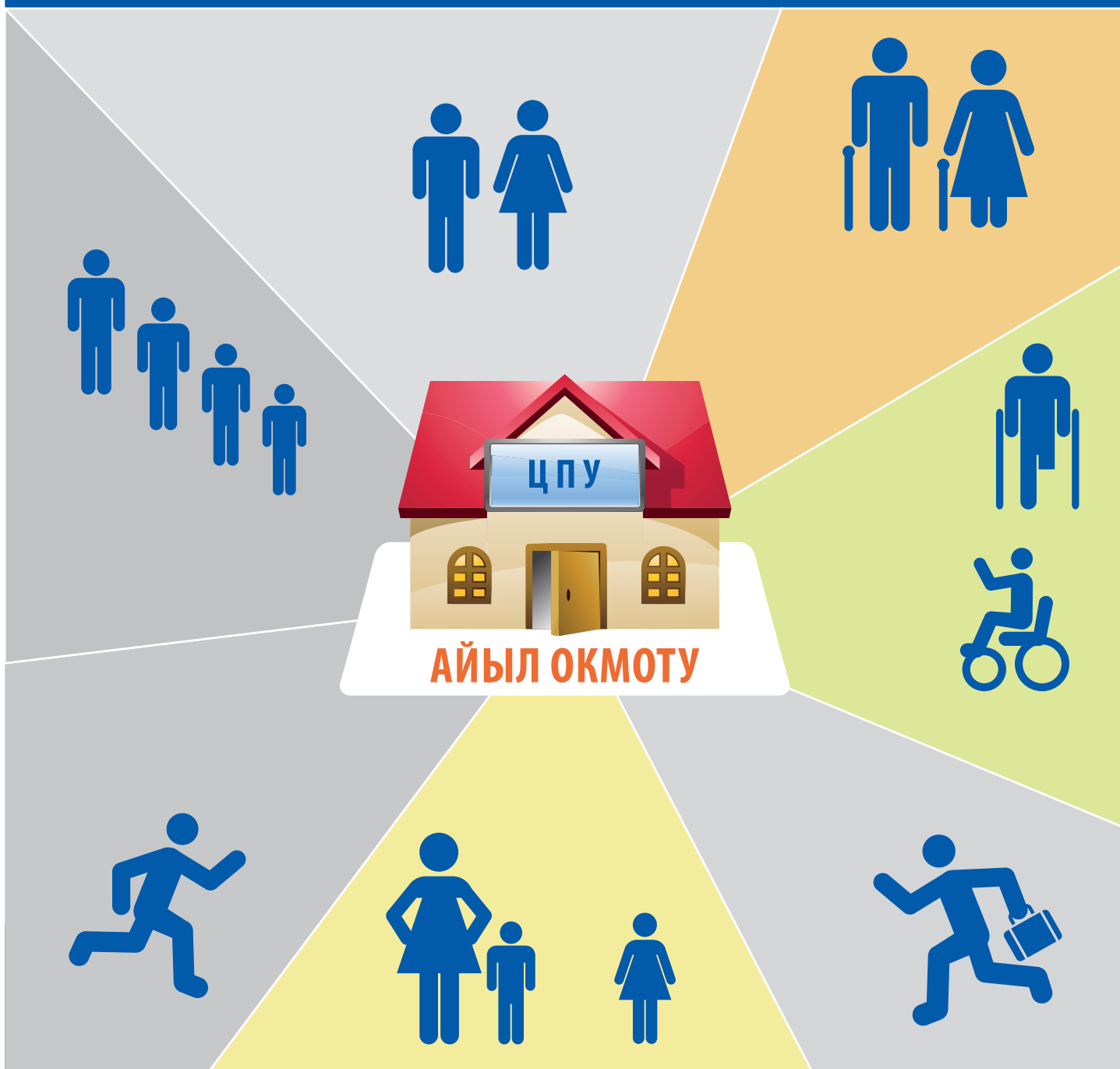


РУКОВОДСТВО

по созданию Центра предоставления услуг
для граждан при органах местного самоуправления



Совместный проект Европейского Союза и ООН
«Продвижение добросовестного управления для достижения
социальной справедливости».





Данная публикация издана при поддержке совместного проекта Европейского Союза и ООН
«Продвижение добросовестного управления для достижения социальной справедливости».
Содержание данной публикации является предметом ответственности авторов и может
не отражать точку зрения Европейского Союза и ООН.



РУКОВОДСТВО

**по созданию Центра предоставления услуг
для граждан при органах местного
самоуправления**

Бишкек - 2014

Цель создания Центра предоставления услуг для граждан (далее - ЦПУ):

Целью создания ЦПУ в айылном аймаке является улучшение доступа и качества оказываемых гражданам государственных и муниципальных услуг в местном органе самоуправления. Согласно Конституции КР, государство обязано оказывать государственные и муниципальные услуги гражданам и обеспечить к ним равный доступ на основе добросовестного управления.

1. Правовая основа

Правовую основу предоставления услуг населению составляют Закон Кыргызской Республики «О местном самоуправлении», Концепция административно-территориальной реформы, утвержденный Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 23 марта 2012 года, Стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики, утвержденный Президентом Кыргызской Республики от 21 января 2013 года, правовые акты и инструкции органов государственного управления и местного самоуправления.

2. Задачи ЦПУ

- 1) Улучшение информированности граждан о предоставляемых услугах;
- 2) Консультирование граждан при обращении и получении услуг;
- 3) Улучшение внутриведомственного и межведомственного взаимодействия органов государственного управления и местного самоуправления при предоставлении услуг;
- 4) Сокращение сроков ожидания при предоставлении услуг и создание комфортных условий (технических и сервисных) для получателей услуг.

Создание ЦПУ в муниципалитете

Процесс создания ЦПУ состоит из двух этапов:

1. **Подготовительный (организационный) этап:**
2. **Этап реализации (функционирования) ЦПУ.**

I. **Подготовительный (организационный) этап включает:**

Действия	Мероприятия (решение вопросов)	Сроки исполнения	Ответственные	Примечание
Шаг 1	Руководствуясь разделом 1.6. «Обеспечение доступности государственных и муниципальных услуг для населения» Концепции административно-территориальной реформы, утвержденной Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 23 марта 2012 года, исполнительный орган местного самоуправления вносит на рассмотрение местного кенеша проект решения о создании ЦПУ;	В течение трёх рабочих дней	Исполнительный орган МСУ	<ul style="list-style-type: none"> • Приложение №1 - Форма проекта Решения местного кенеша «О создании ЦПУ». • Приложение №2 - Типовое Положение о порядке создания и деятельности Центров Предоставления Услуг при исполнительных органах айыльного аймака.
Шаг 2	<p>Местный кенеш рассматривает и принимает решение о создании ЦПУ, которое включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • утверждение положения ЦПУ; • определение ответственного специалиста в ЦПУ, • утверждение перечня государственных и муниципальных услуг, планируемых к предоставлению на базе ЦПУ, • определение перечня дополнительных услуг, планируемых к предоставлению в ЦПУ, • определение перечня структурных подразделений органов государственного управления и местного самоуправления, услуги которых будут предоставляться на базе ЦПУ, • выделение отдельного помещения в здании айыл окмоту для функционирования ЦПУ, • определение перечня оборудования для ЦПУ (столы, стулья, компьютерная и офисная техника), • подключение к сети Интернет. 	В течение пяти рабочих дней после внесения на рассмотрение местного кенеша.	Местный кенеш и исполнительный орган МСУ	
Шаг 3	Определение ответственного специалиста для ЦПУ с учетом квалификационных требований к сотрудникам МСУ, задействованным в предоставлении услуг.		Исполнительный орган МСУ	
Шаг 4	Выделение помещения для ЦПУ и обеспечение: <ul style="list-style-type: none"> - табличкой с указанием графика работы ЦПУ, - офисной и компьютерной техникой, ТВ, - столами и стульями, - информационными стендами, 	В течение двух недель после принятия решения местного кенеша о создании ЦПУ	Исполнительный орган МСУ и Программа ПРООН	
Шаг 5	Обучение ответственного сотрудника ЦПУ, других специалистов айыл окмоту и ответственных специалистов территориальных структурных подразделений государственных органов.			

В процессе решения организационных вопросов необходимо обратить внимание на:

1. Оснащение помещения ЦПУ

ЦПУ создается в зданиях (помещениях) айыльного аймака и обеспечивается оборудованием и инвентарем, необходимым для оказания услуг гражданам.

Помещения ЦПУ оборудуются информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения получателей услуг следующей информации:

1. О режиме работы;
2. Телефоны и адреса, в том числе – адрес электронной почты руководителей и специалистов айыльного аймака и структурных подразделений государственных органов и местного самоуправления;
3. Утвержденный перечень государственных и муниципальных услуг для населения с указанием условий их предоставления (платно/бесплатно). Здесь необходимо использовать утвержденный единый реестр государственных услуг и базовый реестр муниципальных услуг.

Для обеспечения информированности населения необходимо разместить соответствующие материалы на информационных стендах и световых табло, установленных в ЦПУ, а также широко использовать возможности средств информационно-коммуникативных технологий (ИКТ), электронных и печатных СМИ.

Помещение ЦПУ необходимо разделить на несколько секторов:

- а. Сектор (уголок) информирования** – здесь необходимо установить информационные стенды, содержащие перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре, а также разъяснения об условиях получения данных услуг с использованием ИКТ, ответы на часто задаваемые вопросы. -
- б. Сектор (площадь) ожидания** – здесь необходимо создать все условия для обеспечения комфортности процесса заполнения документов (столы, стулья, стойки и т.д.)
- с. Сектор приема граждан** – здесь необходимо оборудовать рабочее место для встреч сотрудников государственных органов и айыл окмоту с заявителями.

2. Информационно-справочное обеспечение

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной или муниципальной услуги, в частности:

1. список документов, необходимых для получения услуги;
2. образцы заполнения форм бланков, утвержденных органом государственного управления или органом местного самоуправления, необходимых для получения в ЦПУ государственной или муниципальной услуги;
3. наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них (должны обновляться не реже одного раза в месяц);
4. рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения государственных и муниципальных услуг;
5. информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры;
6. банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату государственной пошлины;
7. контактные телефоны сотрудников ЦПУ, осуществляющих консультационную

деятельность для физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

Информационные системы для:

1. систематизации и накопления информации, используемой при приеме документов для оказания услуг;
2. обмена информацией между ЦПУ и государственными органами в электронной форме в процессе оказания услуг;
3. процесса предоставления услуг.

Информация может постоянно транслироваться на световом информационном табло (видеоэкран с информацией). Световое информационное табло размещается недалеко от входа в помещение, где осуществляется прием граждан.

3. Техническое оснащение

При выборе оборудования необходимо учитывать предполагаемые затраты на его эксплуатацию и ремонт. В ЦПУ должны быть компьютер/ы, фотокопировальный аппарат (ксерокс), телефон, факсимильный аппарат, сканер, а также печатающее устройство. При возможности, ЦПУ можно оборудовать телевизором, световым табло, информационным киоском «тач скрин» (Touch Screen) .

4. Квалификационные требования для ответственного сотрудника (оператора) ЦПУ

В соответствии со статьей 16 Закона КР “О муниципальной службе” устанавливаются следующие квалификационные требования:

- стаж муниципальной или государственной службы не менее двух лет или стаж работы по специальности не менее трех лет,
- высшее профессиональное образование или иное высшее образование с прохождением переподготовки по профилю муниципальных должностей;
- знание:
 - a. Конституции КР,
 - b. Законов КР, регулирующих вопросы местного самоуправления и обращения граждан,
 - c. Нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы местного самоуправления,
 - d. Регламента работы с территориальными подразделениями государственных органов,
 - e. Делопроизводства.

Кроме того, сотрудник должен знать:

- нормативно-правовые акты, регулирующие процесс предоставления государственных и муниципальных услуг, а также положения, инструкции и другие руководящие документы по ведению делопроизводства;
- основные правила документооборота;
- порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов;
- правила эксплуатации информационно-коммуникативной техники;
- правила и нормы антикоррупционного поведения.

II. Этап реализации (функционирования) ЦПУ.

1. Единый график приема граждан

В целях эффективного, качественного и оперативного оказания услуг и сокращения времени обслуживания граждан в айыльном аймаке устанавливается единый график работы ЦПУ. Также, в ЦПУ указывается информация о графике и порядке работы структурных подразделений государственных органов, предоставляющих услуги.

Сотрудники айыльного окмоту могут оказывать муниципальные услуги на своем рабочем месте, если это связано со служебной необходимостью, или график ЦПУ может предусматривать 1-2 дня работы в неделю.

Глава айыльного окмоту определяет сотрудника, ответственного за постоянное функционирование ЦПУ, и перечень предоставляемых услуг.

Деятельность уполномоченных лиц и операторов ЦПУ осуществляется в пределах штатного расписания исполнительного органа местного самоуправления с расширением выполняемых функций и объема работ:

- функции руководителя ЦПУ выполняет должностное лицо айыл окмоту, в чьи обязанности входит право замещения главы исполнительного органа;
- для малочисленных по численности айыльных аймаков, где штаты айыл окмоту ограничены, структура ЦПУ функционально соответствует специалистам а\о, привлекаемых для работы в ЦПУ по утвержденному графику;
- для а\а, не являющихся дотационными и имеющими возможность организовать работу ЦПУ на постоянной основе, структура может включать подготовленных функционально и обученных операторов;

2. В основные должностные обязанности сотрудника (оператора) ЦПУ входят:

- оказание консультационных услуг и практической помощи заявителям и посетителям в подготовке и оформлении необходимых документов для получения государственных услуг согласно утвержденного перечня.
- участие в организации взаимодействия с заявителями (представителями заявителей),
- проведение приема, проверки, регистрации документов;
- выдача заявителю в пределах своих полномочий результатов услуги;
- организация, согласно регламента работы ЦПУ, доставки входящих документов и результатов предоставления государственных услуг;
- осуществление информационно-консультативной поддержки заявителей по процедурам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проводит учет заявителей;
- персональная ответственность за разглашение конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- обеспечение функционирования ИКТ.

3. Алгоритм работы

Основную работу с документами осуществляет сотрудник ЦПУ. Прием посетителей и необходимых документов должен сопровождаться: 1) регистрацией (необходим

журнал регистрации); 2) полнотой предоставленных документов на получение услуги; 3) выдачей талона, подтверждающего прием документов (опись и сохранность документов) на рассмотрение с и указанием сроков получения результата услуги; 4) мотивированным отказом при несоответствии документов необходимым требованиям; 5) правом граждан обжаловать отказ в предоставлении услуги.

Если получение необходимых заявителю документов предполагает посещение нескольких структурных подразделений госорганов и МСУ, то процесс предоставления услуги происходит следующим образом:

- Заявитель приходит в ЦПУ и получает полную информацию и консультацию по оформлению своих документов.
- Сотрудник (оператор) ЦПУ действует в соответствии с разработанным (выработанным) регламентом, определяющим его взаимодействие с гражданами и со специалистами органа местного самоуправления, и оказывает практическую помощь заявителю в оформлении и подготовке документов;
- Далее сотрудник предоставляет полную информацию о графике работы и контактных данных ответственных специалистов территориальных подразделений государственных органов.

4. Три вида деятельности

1. Информирование о порядке оказания государственных и муниципальных услуг.
2. Предоставление муниципальных услуг и обработка устных и письменных заявлений и обращений жителей.
3. Оказание консультативной и практической помощи в получении государственных услуг.

5. Предоставление услуг

Центр предоставления услуг оказывает следующие услуги:

- Государственные услуги
- Муниципальные услуги

Муниципальные услуги включают, но не ограничиваются выдачей справок:

- *О составе семьи*
- *С места жительства*
- *О наличии скота*
- *Для малоимущих*
- *Для получения кредита*
- *Для получения земельного участка под индивидуальное строительство жилья*

Дополнительные муниципальные услуги, принятые и введенные на территории а\а решением местного кенеша или на договорных условиях с субъектами, предоставляющими услуги:

- Подключение к водоснабжению;
- Сбор и вывоз ТБО и ЖБО;
- Агро и ветсервис;
- Предоставление пастбищ и сбор оплаты;
- Пользование поливной водой;
- Услуги по благоустройству, ремонту;
- Ритуальные услуги;

Государственные услуги включают:

Услуги ЗАГСa:

- *Регистрация брака*
- *Регистрация рождения*
- *Регистрация смерти*

Услуги социальной защиты:

- *Оформление пенсии*
- *Выдача паспорта*
- *Альтернативная служба*
- *Оформление права собственности на земельный участок*
- *Прописка и выписка граждан по месту жительства*

При этом, задачей оказания государственных услуг на базе ЦПУ заключается в информировании, предоставлении консультационных услуг и оказания практической помощи в оформлении и подготовке заявки специальных форм гражданам для обращения в соответствующие государственные органы.

6. Механизм оказания социально значимых и «сложных» услуг

Для оказания наиболее массовых и социально значимых услуг на базе ЦПУ должны в приоритетном порядке привлекаться органы и организации, которые предоставляют данные услуги, а также органы, участие которых необходимо при предоставлении «сложных» услуг.

Например, в перечень услуг, рекомендованных к оказанию социально значимых услуг населению, ЦПУ должны включить услуги, предоставляемые в сфере имущественных отношений, социальной защиты граждан, регулирования предпринимательской деятельности и в установления гражданско-правового статуса.

Сотрудникам структурных подразделений госорганов рекомендуется осуществлять прием заявителей в помещении Центра предоставления услуг.

Совместная деятельность структурных подразделений государственных органов и органа местного самоуправления является залогом успешного функционирования ЦПУ.

В случае необходимости, можно организовывать единовременный выезд на объект (напр. земельный участок заявителя) всех заинтересованных сторон.

Территориальным общественным самоуправлениям (айыл башчысы) айыльных аймаков могут быть переданы для оказания услуг отдельные вопросы местного значения на договорной основе.

Также, территориальное общественное самоуправление (айыл башчысы) может быть привлечено для осуществления мониторинга качества оказываемых в Центре услуг.

7. Вспомогательные услуги населению

Для удобства граждан в ЦПУ могут предоставляться сервисные услуги. Например; услуги нотариата, выездного отделения банка (для осуществления платежей), фотографа, ксерокопии документов и др.

Перечень услуг может дополняться по мере развития и возможности деятельности центра, технологий и потребностей населения.

- 1) Возможность оплаты государственных пошлин и прочих услуг непосредственно в ЦПУ — платежные терминалы для оплаты государственных пошлин (банкомат, монето приемник) и (или) наличие окна (кассы) финансово-кредитной организации (банка).
- 2) Присутствие в зале ожидания консультантов по вопросам получения государственных и муниципальных услуг.
- 3) Обеспечение охраны ЦПУ.
- 4) Сохранность оборудования.
- 5) Ксерокопирование документов на платной основе.
- 6) Факсимильная связь на платной основе.
- 7) Использование электронной почты на платной основе.
- 8) Возможность распечатки документов на платной основе.

Решение о создании ЦПУ в айыл окмоту принимает айыльный кенеш, утвердив решение о создании ЦПУ.¹

Следующим местным нормативным правовым актом будет Положение о порядке создания и деятельности Центров Предоставления Услуг при исполнительных органах айыльного аймака. Положение разрабатывается айыл окмоту на основе Типового Положения о порядке создания и деятельности Центров Предоставления Услуг при исполнительных органах айыльного аймака и утверждается айылным кенешем.²

1 Смотрите Приложение 1

2 Смотрите Приложение 2

Проект

РЕШЕНИЕ

(название) айыльного кенеша

от 2013 г. №

*«О создании в структуре (название) айыл окмоту Центра предоставления
услуг населению»*

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О местном самоуправлении», Концепцией административно-территориальной реформы в Кыргызской Республике от 23 марта 2012 года и в целях повышения доступности и комфортности предоставляемых населению услуг: -

1. Создать при айыл окмоту многофункциональный Центр предоставления услуг населению (далее – Центр).
2. Утвердить «Положение о порядке создания и деятельности Центра Предоставления Услуг при исполнительном органе айыльного аймака».
3. Главе айыл окмоту (ФИО) выделить отдельное, пригодное и приспособленное для функционирования Центра помещение, и провести соответствующие меры в нем для подготовки к работе по приему населения.
4. Закрепить из числа сотрудников айыл окмоту одного уполномоченного работника с возложением на него ответственности за полное функционирование Центра, одновременно подписав с ним договор материальной ответственности.

Председатель айыльного кенеша

(ФИО)

Утверждено
решением айылного кенеша

_№___сессии _____кенеша от

Типовое Положение о порядке создания и деятельности Центров Предоставления Услуг при исполнительных органах айылного аймака.

1. Общие положения
2. Цели и задачи Центров предоставления услуг (далее ЦПУ)
3. Порядок создания и организации деятельности ЦПУ
4. Типовая структура, штат и функции сотрудников ЦПУ
5. мониторинг и оценка ЦПУ
6. Заключительные положения

Проводимая Правительством КР политика по оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам предусматривает внедрение практического опыта на местном уровне создание и функционирование Центров предоставления услуг при айылных аймаках.

Центры предоставления услуг апробированы в пилотных айылных аймаках, с получением прогрессивных результатов и характеризуются как информационно-консультационные пункты с улучшенным взаимодействием с жителями местных сообществ.

Центры предоставления услуг способствуют получению населением предоставляемых услуг органами местного самоуправления непосредственно в одном месте, сокращению (преодолению) барьеров при взаимодействии с государственными организациями (учреждениями), повышению прозрачности и открытости в деятельности органов власти.

1. Общие положения

- 1.1. Правовую основу Центров предоставления услуг составляют Закон Кыргызской Республики «О местном самоуправлении», Закон Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», Концепция административно-территориальной реформы, утвержденный Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 23 марта 2012 года, Стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики, утвержденный Президентом Кыргызской Республики от 21 января 2013 года, правовые акты и инструкции органов государственного управления и местного самоуправления.
- 1.2. Типовое Положение о Центре предоставления услуг на базе айылного аймака (далее - Положение) определяет вопросы создания и организации деятельности Центров (далее - ЦПУ) для улучшения способов обслуживания населения и организаций в одном месте в здании айыл окмоту на территории соответствующего айылного аймака.
- 1.3. ЦПУ создается для предоставления государственных и муниципальных услуг юридическим и физическим лицам в едином (специализированном) помещении, оборудованном необходимыми для этого средствами, мебелью и принадлежностями, во взаимодействии с органами территориальной исполнительной власти, организациями и учреждениями.

- 1.4. ЦПУ создается главой исполнительного органа местного самоуправления по согласованию с местным кенешем.
- 1.5. В своей деятельности ЦПУ руководствуется Конституцией Кыргызской Республики, Законом Кыргызской Республики «О местном самоуправлении», Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», Законом Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах», местными нормативными правовыми актами айылного аймака, Уставом местного сообщества и настоящим Положением.

1. Цели и задачи Центров предоставления услуг

2.2. Целью создания ЦПУ в айылном аймаке является улучшение доступа и качества оказываемых гражданам государственных и муниципальных услуг в местном органе самоуправления. Согласно Конституции КР, государство обязано оказывать государственные и муниципальные услуги гражданам и обеспечить к ним равный доступ на основе добросовестного управления. К задачам, решаемым ЦПУ, относятся:

- 1.1.1 Улучшение информированности граждан о предоставляемых услугах;
- 1.1.2 Консультирование граждан при обращении и получении услуг;
- 1.1.3 Улучшение внутриведомственного и межведомственного взаимодействия органов государственного управления и местного самоуправления при предоставлении услуг;
- 1.1.4 Сокращение сроков ожидания при предоставлении услуг и создание комфортных условий (технических и сервисных) для получателей услуг.

4. Порядок создания и организация деятельности ЦПУ в айылном аймаке

4.1. Глава исполнительного органа МСУ **вносит на рассмотрение местного кенеша проект решения о создании ЦПУ (приложение: Типовое положение о порядке создания и деятельности ЦПУ); решение кенеша сопровождается наличием и утверждением следующих документов:**

- ✓ Утверждением Положения ЦПУ;
- ✓ Определением ответственного специалиста или обученного(ых) операторов (функционально закрепленного) за ЦПУ;
- ✓ Утверждением перечня государственных и муниципальных услуг (согласно реестра ГУ и базового реестра МУ, с указанием стоимости платных услуг), планируемых предоставлению на базе ЦПУ;
- ✓ Определения перечня дополнительных услуг, планируемых к предоставлению в ЦПУ (с последующим внесением изменений и дополнений решением кенеша);
- ✓ Перечень структурных подразделений органов государственного управления и местного самоуправления, услуги которых будут предоставляться на базе ЦПУ,
- ✓ Решение о выделении отдельного помещения в здании айыл окмоту для функционирования ЦПУ,
- ✓ Определение перечня оборудования для ЦПУ (столы, стулья, компьютерной и офисной техникой);
- ✓ Определение потребностей и необходимого решения материально-технических вопросов по гендерной чувствительности;
- ✓ График работы ЦПУ на постоянной основе, либо не менее 1 дня в неделю для а\а не располагающих достаточным штатом, регламент и функции сотрудников (операторов), закрепленных для работы в ЦПУ;

- ✓ Подключение к сети интернет и возможность доступа к ресурсам интернета граждан;
- 1.2 Прием населения по установленному графику в Центре ведут квалифицированные специалисты из числа сотрудников айыл окмоту, на которых глава айыл окмоту возлагает функции по оказанию услуг, а также представители тех районных отраслевых структур, которые оказывают наиболее значимые услуги населению.
Из числа сотрудников айыл окмоту, привлеченных к работе в ЦПУ, глава айыл окмоту назначает уполномоченного сотрудника, ответственного за функционирование ЦПУ.
- 1.3 Граждане, приехавшие из отдаленных сел, и из сел, не являющихся административно-территориальными единицами, имеют право на внеочередной прием. Отказа в приеме не допускается.
- 1.4 ЦПУ обеспечивает публикацию и размещение в помещении перечня государственных и муниципальных услуг, которые предоставляет Центр населению с указанием платных и бесплатных услуг;
- 1.5 ЦПУ организует прием документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги, их первичную обработку, регистрацию, и выдачу заявителю результата предоставления услуги (при необходимости выполняет функции по межведомственному взаимодействию, не требующему участия граждан);
- 1.6 ЦПУ организует доставку необходимых документов из ЦПУ в соответствующие территориальные органы исполнительной власти, организации, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 1.7 Организации, вовлеченные в предоставление услуг населению в составе ЦПУ:
 - обеспечивают присутствие (размещение) в ЦПУ ответственных должностных лиц, если это необходимо для обеспечения взаимодействия с гражданами при предоставлении услуг населению;
 - готовят запрашиваемый заявителем документ, либо мотивированный отказ с разъяснением причины отказа и рекомендациями по устранению условий, затрудняющих оказание государственной или муниципальной услуги в соответствии со стандартами оказания услуг, нормативными правовыми актами и соглашениями;
 - обеспечивают доступ сотрудников ЦПУ к необходимым базам данных, в том числе – к электронным;
 - передают подготовленный документ, либо мотивированный отказ в ЦПУ;
 - обеспечивают достижение целей и решение задач, указанных в настоящем Типовом положении.
- 1.8 Рассмотрение и выдача документов в рамках предоставления межведомственных услуг осуществляются в сроки, установленные соответствующими нормативно-правовыми актами, соглашениями.

5. Типовая структура, штат и функции сотрудников ЦПУ

4.1 Функции ЦПУ:

организация системы межведомственного информационного и документационного взаимодействия;

упрощение процедуры получения услуг, вне зависимости от вида услуг и организаций, принимающих участие в их оказании;

информирование граждан и юридических лиц об оказываемых в ЦПУ услугах и об условиях и способах их получения;

предоставление информации и консультаций по различным направлениям работы ЦПУ.

прием и обработка заявлений и обращений граждан (письменных и устных);

классификация и доведение озвученных населением потребностей до лиц, принимающих решения на уровне айылного аймака и района;

1.2 Типовая структура и штат ЦПУ:

- деятельность уполномоченных лиц и операторов ЦПУ выполняется в пределах штатного расписания исполнительного органа местного самоуправления, с расширением выполняемых функций и объема работ;

- функции руководителя ЦПУ выполняет должностное лицо айыл окмоту, в чьи функции входит право замещения главы исполнительного органа;
- для малочисленных по численности а\а, где штаты а\о ограничены, структура ЦПУ функционально соответствует специалистам а\о, привлекаемых для работы в ЦПУ по утвержденному графику;
- для а\а, не являющихся дотационными и имеющими возможность организовать работу ЦПУ на постоянной основе, структура может включать подготовленных функционально и обученных операторов;

1.3 Полномочия сотрудников ЦПУ, закрепляемые должностными инструкциями:

- принимает от заявителей соответствующие заявления и другие необходимые для получения государственной и муниципальной услуги документы;
- проверяет комплектность представляемых заявителем документов и выдает заявителю опись сданных для получения государственной услуги документов и несет полную ответственность за сохранность и возврат;
- регистрирует поступившие обращения заявителей;
- не позднее следующего рабочего дня после регистрации передает в соответствии с правилами документооборота заявление и представленный заявителем пакет документов в орган местного самоуправления, либо в территориальные органы исполнительной власти, организации, участвующие в предоставлении государственных услуг на базе ЦПУ;
- выдает заявителю запрашиваемый документ либо мотивированный отказ
- уполномоченный сотрудник ЦПУ несет персональную ответственность за разглашение конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

- отказывает заявителю в приеме заявления и пакета документов в случае несоответствия представляемого комплекта документов требуемому для получения соответствующей государственной или муниципальной услуги;
- отказывает заявителю в приеме заявления и пакета документов либо в выдаче документов в случае, если заявление и пакет документов для получения межведомственной услуги представлены (затребованы) без удостоверения личности либо подтверждающего права на получение (представление) запрашиваемых документов.

6. Мониторинг деятельности ЦПУ

Мониторинг деятельности ЦПУ осуществляет местный кенеш на основе Оценочных листов и с привлечением некоммерческих организаций. Результаты мониторинга выносятся на рассмотрение сессии местного кенеша.

7. Заключительные положения

7.1 Изменения в настоящее Положение вносятся исполнительным органом местного самоуправления с последующим рассмотрением и утверждением местного кенеша.

7.2 Вопрос о проведении реорганизации и ликвидации ЦПУ принимает местный кенеш.

Вариант 1 (Короткий)

**Оценочный лист
доступности и качества государственных и муниципальных услуг,
оказываемых Центрами предоставления услуг**

ЦПУ айылыного аймака _____,

Дата обращения ____ . ____ . ____ .
(дата, месяц, год)

Должностное лицо _____
(ФИО должностного лица, или название должности специалиста, оказавшего услугу)

Наименование услуги _____

(наименование услуги)

Укажите Ваш возраст _____

Ваш пол (подчеркните): **Муж.** **Жен.**

Имеете ли Вы ограничения по возрасту, здоровью? (подчеркните) **“Да”** **“Нет”**

Отметьте, пожалуйста, крестиком предложенные варианты ответов:

	Варианты ответов			
	удовлетворен полностью	удовлетворен частично	не удовлетворен	затрудняюсь ответить
Результат оказанной услуги				

Вы можете дать комментарий к выбранному варианту ответа

Спасибо, что заполнили оценочный лист!

**Это поможет улучшить работу нашего
Центра предоставления услуг
с гражданами!**

**Оценочный лист
доступности и качества государственных и муниципальных услуг, оказываемых
Центрами предоставления услуг**

ЦПУ айыльного аймака _____,

Дата обращения ____ . ____ . ____ .
(дата, месяц, год)

Должностное лицо _____
(ФИО должностного лица, или должность специалиста, оказавшего услугу)

Наименование услуги _____

(наименование услуги)

Укажите Ваш возраст _____

Ваш пол (подчеркните): **Муж.** **Жен.**

Имеете ли Вы ограничения по возрасту, здоровью? (подчеркните) **“Да”** **“Нет”**

Отметьте, пожалуйста, крестиком предложенные варианты ответов:

Параметры оценки	Варианты ответов			
	удовлетворен полностью	удовлетворен частично	не удовлетворен	затрудняюсь ответить
Насколько удовлетворяет Вас график работы ЦПУ, предоставляющего муниципальную услугу?				
Насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется услуга?				
Удовлетворяет ли Вас организация очереди?				
Удовлетворяет ли Вас количество времени, затраченное на получение услуги?				

Удовлетворены ли Вы довольны компетентностью сотрудников?				
Удовлетворены ли Вы внимательностью и вежливостью сотрудников?				
Удовлетворены ли Вы общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников?				
Насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?				

Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Подчеркните “Да” или “Нет”

Если “Да”, то какими?

- Установление неофициальной очереди;
- Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату;
- Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату;
- Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством;
- Другое.

(Подчеркните нужное)

Приходилось ли Вам сталкиваться с проявлениями коррупции?

“Да” или “Нет”

(Подчеркните нужное)

Если “Да”, то какими? _____

Спасибо, что заполнили оценочный лист!

***Это поможет улучшить работу нашего
Центра предоставления услуг
с гражданами!***