

**Доклад
к заседанию Мажилиса Парламента Республики Казахстан
по проекту Закона РК «О государственных услугах»**

**Добрый день
уважаемые участники заседания!**

Проект Закона РК «О государственных услугах» и сопутствующий к нему законопроект разработаны в рамках реализации поручения Главы государства в целях повышения качества оказания государственных услуг и урегулирования деятельности, осуществляемой в данной сфере.

В ходе разработки законопроектов были проведены неоднократные встречи по их обсуждению, в том числе заседания Совета по контролю и мониторингу государственных услуг при НДП «Нур-Отан», круглые столы с участием неправительственных организаций, представителей государственных органов и международных экспертов.

В рамках законопроектов предусмотрен ряд нововведений в сфере госуслуг, в числе которых:

1. Вводится усовершенствованное с учетом текущей ситуации определение понятия «государственная услуга»

При доработке данного понятия приоритетом выступала необходимость его приведения в соответствие с постановлением Конституционного Совета от 15 октября 2008 года № 8 и вытекающего из него решения Совета по правовой политике от 29 мая 2012 года №51-7.3, в которых говорилось о необходимости четкого разграничения терминов «госуслуга» и «госфункция».

В законопроекте, **государственная услуга определена как «одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей, направленных на предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ».**

2. Вводятся новые понятия «услугополучатель», «услугодатель» и «поставщик государственной услуги»

Следует отметить, что введение термина «услугополучатель» позволит законодательно наделить граждан соответствующими правами на получение качественных госуслуг и, в то же время, обеспечит реализацию их законных прав и интересов.

Кроме того, понятие «услугополучатель» значительно расширяет круг лиц, имеющих право получать госуслуги в Казахстане. В частности, в это понятие входят **физические и юридические лица (за исключением госорганов), а также иностранные граждане и юридические лица, а также лица без гражданства.**

Вместе с тем, введение терминов «услугодатель» и «поставщик государственной услуги» позволит определить ответственных за разработку стандартов госуслуг, а также круг физических и юридических лиц, непосредственно оказывающих госуслуги, установить к ним единые требования, обеспечивающие качественное оказание госуслуг,

Таким образом, **услугодателями** являются государственные органы, в компетенцию которых входит утверждение стандартов госуслуг, а также местные исполнительные органы, организующие процесс оказания госуслуг в соответствующих сферах и на определенной территории.

При этом, **поставщиками** являются физические и юридические лица, непосредственно оказывающие госуслуги. Ими могут быть как государственные органы и их подведомственные организации, так и негосударственные юридические и физические лица.

3. Определяются права получателей, а также права и обязанности услугодателей и поставщиков государственных услуг

В настоящее время отсутствуют единые общепринятые представления о качестве и доступности госуслуг, при этом, уровень информированности получателей госуслуг о своих правах в сфере госуслуг остается весьма низким.

Одной из причин низкой осведомленности услугополучателей о государственных услугах является отсутствие закрепленных на законодательном уровне их прав.

Вместе с тем, в современных условиях реализация прав и законных интересов граждан является приоритетом для любого государства. Соблюдение этих прав позволит удовлетворить потребности гражданина и обеспечить благоприятные условия для его жизнедеятельности посредством оказания качественных госуслуг.

Так, законопроектом предусмотрены права граждан на получение госуслуг, отвечающих требованиям стандартов; на досудебное обжалование качества госуслуг; на получение госуслуг в электронной форме; на участие в публичных обсуждениях проектов стандартов госуслуг и иные права.

Вместе с тем, в целях обеспечения реализации законных прав и интересов граждан при получении госуслуг законопроект предусматривает обязанности услугодателей и поставщиков госуслуг.

Так, в соответствии с законопроектом услугодатели обязаны повышать квалификацию сотрудников, оказывающих госуслуги; своевременно рассматривать жалобы и принимать меры по восстановлению нарушенных прав граждан; проводить публичные обсуждения проектов стандартов госуслуг и т.д.

В свою очередь, поставщики обязаны оказывать госуслуги в соответствии со стандартами госуслуг; информировать о статусе исполнения госуслуг по запросу услугополучателей; а также своевременно рассматривать жалобы и принимать меры по восстановлению нарушенных прав граждан и т.д.

4. Устанавливаются единые требования к разработке реестра, стандартов и регламентов госуслуг

Согласно законопроекту Реестр будет представлять собой классифицированный перечень госуслуг, утверждаемый Правительством, с указанием услугополучателей, услугодателей, поставщиков госуслуг, формы оказания госуслуг, их платности или бесплатности. Классификация госуслуг будет также определяться на уровне Правительства.

Следует отметить, что на сегодняшний день, нормотворческая практика государственных органов в части разработки стандартов весьма неутешительна, что, в первую очередь, связано с громоздкой процедурой принятия стандарта госуслуги в форме постановления Правительства.

В связи с чем, законопроектом предлагается децентрализовать полномочия Правительства по утверждению стандартов госуслуг до центрального уровня власти посредством передачи указанной функции непосредственно в ведение государственных органов, что в значительной мере упростит их работу по оперативной актуализации стандартов государственных услуг, и в целом обеспечит повышение качества процессов оказания государственных услуг.

Кроме того, стандарты госуслуг будут разрабатываться, и утверждаться центральными государственными органами, уполномоченными на их оказание, в том числе по услугам местных исполнительных органов.

Регламенты госуслуг будут разрабатываться услугодателями и поставщиками госуслуг в течение месяца с момента утверждения стандарта соответствующих госуслуг.

5. Публичное обсуждение проекта стандарта впервые вводится в рамках данного законопроекта

В целях обсуждения проект стандарта госуслуги должен быть

размещен на интернет-ресурсе госоргана, веб-портале «электронного правительства» и в других доступных для ознакомления гражданами местах. Услугополучатели будут иметь возможность подать свои предложения и замечания в государственные органы посредством обращения на сайты госорганов или иным доступным способом.

По результатам публичного обсуждения и доработки стандарта госорганом будут публиковаться соответствующие уведомления.

6. Установлен порядок оказания государственных услуг через ЦОНЫ, в том числе специализированные ЦОНЫ

Центр обслуживания населения (далее - ЦОН) является одним из важных звеньев в системе оказания государственных услуг.

Основным предметом деятельности ЦОН является оказание государственных услуг по принципу «одного окна», в частности, прием заявлений и выдача оформленных документов. То есть, в процессе оказания госуслуг ЦОН выполняют функцию связующего звена между участниками сферы госуслуг.

Таким образом, законопроектом отдельно регламентируется порядок оказания госуслуг через ЦОН и в электронном формате, также требования по оптимизации госуслуг. Информирование услугополучателей о порядке оказания госуслуг осуществляется посредством:

размещения стандартов на интернет-ресурсе услугодателя и веб-портале «электронного правительства»;

размещения стандартов в местах оказания государственной услуги, свободных для доступа услугополучателей и позволяющих ознакомиться с ними;

Единого Контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг;

при личном обращении услугополучателя.

7. Устанавливаются критерии платности госуслуги

Законопроектом запрещается взимание платы за оказание тех услуг, бесплатное оказание которых гарантировано законами РК.

Стоимость государственных услуг, плата за которые установлена законодательными актами РК, указывается в стандартах государственных услуг.

8. Вводится порядок досудебного обжалования

В целях защиты прав получателей госуслуг законопроектом предусматривается трехуровневый процесс обжалования, согласно которому услугополучатель может обращаться в адрес **поставщика, услугодателя и уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания госуслуг.**

Введение принципа трехуровневой системы обжалования позволит контролировать и мониторить порядок и качество рассмотрения жалоб по вопросам госуслуг на каждом уровне.

Согласно законопроекту срок рассмотрения жалобы поставщиком и услугодателем будет составлять не более 5 рабочих дней, уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания госуслуг (АДГС) – не более 15 рабочих дней.

9. Вводится общественный мониторинг, оценка и контроль качества оказания государственных услуг

Следует отметить, что введение института общественного контроля также значительно повысит прозрачность деятельности органов власти при оказании госуслуг и будет стимулировать дальнейшее развитие сферы госуслуг с учетом интересов общества.

В то же время, применение общественного мониторинга позволит обеспечить обратную связь с гражданами и общественными организациями при оказании госуслуг и максимально учесть общественное мнение в ходе реализации политики в сфере госуслуг.

Анализ международного опыта показал, что общественный мониторинг позитивно влияет на повышение прозрачности деятельности госорганов и иных учреждений, оказывающих госуслуги.

Согласно законопроекту общественный мониторинг будет проводиться аккредитованными некоммерческими организациями в целях проведения анализа, исследования и определения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством госуслуг посредством государственного заказа уполномоченного органа по оценке и контролю (АДГС).

Общественный мониторинг качества оказания госуслуг также может проводиться некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет.

Кроме того, в условиях реформирования государственного управления в Республике Казахстан, нацеленного на повышение эффективности и качества оказания госуслуг, проведение внешнего, внутреннего контроля и оценки качества оказания госуслуг приобретает особую актуальность.

Оценка и внешний контроль качества оказания госуслуг осуществляется уполномоченным органом по оценке и контролю.

При этом, внутренний контроль будет проводиться государственными органами-услугодателями в соответствии с типовыми требованиями, утверждаемыми АДГС.

10. Вводится дисциплинарная ответственность за нарушение законодательства о государственных услугах

Необходимо выделить проблему отсутствия в законодательстве Республики Казахстан норм, предусматривающих ответственность должностных лиц, в том числе руководителей государственных органов, за низкое качество оказания госуслуг или их неоказание.

Резюмируя изложенное, в рамках законопроекта нарушение законодательства Республики Казахстан о госуслугах, а также

разглашение сведений, полученных в ходе оказания госуслуг, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, работниками ЦОН и специализированных ЦОН, поставщиками госуслуг повлекут дисциплинарную ответственность.

11. В целях приведения в соответствие законодательства РК в рамках сопутствующего законопроекта вносятся поправки в некоторые законодательные акты по вопросам государственных услуг. В их числе, Бюджетный кодекс Республики Казахстан, а также Законы Республики Казахстан «О нормативных правовых актах», «Об административных процедурах», «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «О государственном контроле и надзоре в Республике Казахстан», «О государственной правовой статистике и специальных учетах».