

# Закон О публичных услугах

## Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Статья 1. Цель и предмет закона

(1) Цель настоящего закона состоит в создании правовой базы для предоставления публичных услуг, обеспечивающей доступность, качество услуг и эффективность их предоставления, с соблюдением баланса между удовлетворением интересов бенефициаров публичных услуг и публичным интересом.

(2) Настоящий закон закрепляет основные принципы предоставления публичных услуг, устанавливает компетенции и ответственности в области публичных услуг, требования к предоставлению публичных услуг, порядок и формы их предоставления, права и обязанности бенефициаров и поставщиков публичных услуг, регулирует аспекты, связанные с мониторингом предоставления и оценкой качества публичных услуг, а также с ответственностью за нарушение законодательства в области предоставления публичных услуг.

### Статья 2. Основные понятия

В целях настоящего закона определяются следующие понятия:

публичные услуги – некоммерческая административная деятельность индивидуального характера, осуществляемая в режиме публичной власти поставщиком публичных услуг при наличии запроса от бенефициаров или без такового, которая касается реализации их законных прав, свобод, обязанностей и интересов, с обеспечением им при необходимости соответствующих материальных или нематериальных благ;

электронные публичные услуги – публичные услуги, предоставляемые в электронной форме, полностью или частично автоматизированными, с использованием электронных коммуникаций и информационных технологий и свободные для доступа посредством веб-приложений, мобильных приложений или специальных устройств для предоставления публичных услуг;

электронное самообслуживание – самостоятельное получение электронных публичных услуг, предоставляемых полностью автоматизированными, посредством веб-приложения, мобильного приложения или специального устройства для предоставления публичных услуг;

проактивные публичные услуги – публичные услуги, предоставляемые вследствие наступления определенных событий и стечения неких обстоятельств, которые дают бенефициарам публичных услуг право воспользоваться соответствующими публичными услугами без подачи заявлений для этого и без выполнения определенных действий по отношению к поставщикам публичных услуг;

жизненное событие – общее название группы публичных услуг, связанных с фактом, имеющим особое значение для физического или юридического лица;

бенефициар публичных услуг – идентифицированное физическое или юридическое лицо, по запросу и/или в интересах которого предоставляются публичные услуги, в том числе через представительство или с помощью поставщика;

поставщик публичных услуг – любой из следующих субъектов:

а) подведомственный Правительству центральный административный орган; организационная структура сферы его компетенции (подведомственный административный орган, децентрализованная или подведомственная публичная служба, публичное учреждение, учредителем которого является центральный административный орган);

б) автономный по отношению к Правительству административный орган, предоставляющий публичные услуги согласно компетенции и в соответствии со специальной нормативной базой, регулирующей его сферы деятельности;

в) организационная структура сферы компетенции министерства или Государственной канцелярии (подведомственный административный орган, децентрализованная или подведомственная публичная служба, публичное учреждение, учредителем которого является министерство или Государственная канцелярия);

г) орган местного публичного управления, предоставляющий в своей сфере деятельности переданные в его компетенцию публичные услуги; публичное учреждение местного значения или муниципальное предприятие, учредителем которого является орган местного публичного управления;

д) юридическое лицо частного права, которое, в пределах делегированных ему в соответствии с нормативными актами компетенций, предоставляет публичные услуги;

единое окно – механизм, позволяющий поставщику публичных услуг предоставлять публичные услуги, включая электронные, в едином месте, в том

числе от имени нескольких поставщиков публичных услуг, обеспечивая минимальное участие бенефициара публичных услуг в сборе, подготовке и подаче документов для предоставления публичных услуг и сокращение количества посещений поставщиков публичных услуг;

многофункциональный центр предоставления публичных услуг (многофункциональный центр) – способ предоставления публичных услуг посредством единого окна, которым функция первой линии (front-office) по предоставлению публичных услуг передается территориальному подразделению органа публичной власти/публичного учреждения, уполномоченного Правительством внедрить единое окно, обеспечивающее прием заявлений на предоставление публичных услуг и выдачу результатов предоставления публичных услуг;

универсальный центр предоставления публичных услуг (универсальный центр) – способ предоставления публичных услуг посредством единого окна, которым функция первой линии (front-office) по предоставлению публичных услуг передается третьему субъекту (органу местного публичного управления или дипломатическому представительству/консульскому учреждению) для обеспечения заполнения, передачи бенефициаром публичных услуг заявлений на предоставление публичных услуг и/или получения результатов их предоставления, при этом поставщику публичных услуг отводится задача рассмотрения заявлений и выработки результата предоставления публичных услуг (back-office);

правительственный портал публичных услуг – учрежденная Правительством единая платформа доступа к публичным услугам и достоверной информации о них;

правительственная служба поддержки клиентов – учрежденная Правительством единая платформа контакта с бенефициарами публичных услуг, посредством которой они могут запрашивать и получать помощь по вопросам, связанным с предоставлением публичных услуг, а также могут давать рекомендации по улучшению качества публичных услуг;

информационная система общего пользования – учрежденная Правительством информационная система с многократно используемыми функциями и обеспечивающая общие функции для других информационных систем, в том числе тех, что предусмотрены для предоставления публичных услуг.

### **Статья 3. Область применения закона**

(1) Под действие настоящего закона подпадают публичные услуги, предоставляемые поставщиками публичных услуг в предусмотренных настоящим законом порядке и формах.

(2) Положения настоящего закона применяются в отношении учреждения, упразднения и предоставления публичных услуг:

а) связанных с выдачей разрешительных документов, – в той мере, в какой они не противоречат положениям Закона о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения № 160/2011;

б) автономными по отношению к Правительству административными органами – в той мере, в какой они не противоречат специальной нормативной базе, регулирующей компетенции и сферы деятельности соответствующих органов.

(3) Положения настоящего закона не применяются:

а) к публичным услугам, предоставляемым центральными органами публичной власти по надзору в финансовой (банковской и небанковской) области и в области аудиовизуальных медиауслуг;

б) к услугам коммерческого характера, представляющим связанную с участием в торговом обороте торговую деятельность, которая реализуется на открытых для конкуренции рынках и осуществляется на конкурентной основе;

с) к смежным услугам, предоставляемым бенефициарам публичных услуг (простое ксерокопирование, сканирование документов, консультирование, передача статистики, доставка документов и др.);

д) к основным функциям и задачам поставщиков публичных услуг, которые не реализуются непосредственно в интересах (материальных или нематериальных) бенефициаров публичных услуг или с целью выполнения ими предусмотренных нормативными актами обязанностей;

е) к услугам, которые попадают под действие Закона о публичных службах коммунального хозяйства № 1402/2002;

ф) к услугам, которые предоставляют лица, осуществляющие профессиональную деятельность в сфере правосудия (нотариусы, адвокаты, судебные исполнители, медиаторы, авторизованные управляющие и др.);

г) к иной деятельности и публичным услугам, не осуществляемым в режиме публичной власти.

#### **Статья 4. Основные принципы предоставления публичных услуг**

Публичные услуги предоставляются с соблюдением следующих основных принципов:

а) законность – при предоставлении публичных услуг поставщики публичных услуг, их работники и работники универсальных центров действуют в соответствии с законом и иными нормативными актами, а осуществление обязанностей не может противоречить цели, для которой они устанавливались;

б) прозрачность, объективность и беспристрастность – предполагает соблюдение поставщиками публичных услуг обязанности объективно и беспристрастно информировать бенефициаров публичных услуг о порядке регулирования, организации, функционирования, финансирования, предоставления и оценки публичных услуг, а также о мерах по защите их прав и интересов и о механизмах разрешения петиций;

в) равное отношение – при предоставлении публичных услуг запрещается любое различие, исключение, ограничение или предпочтение в правах и свободах в отношении определенного лица или группы лиц, а также дискриминация по признаку расы, цвета кожи, национальности, этнического происхождения, языка, вероисповедания или убеждений, пола, возраста, ограничения возможностей, мнений, политической принадлежности или иному подобному признаку;

г) качество – предполагает обеспечение бесперебойного предоставления публичных услуг, эффективное обслуживание, недопустимость установления неправомерных процессуальных барьеров, препятствующих предоставлению публичных услуг, экономическая эффективность предоставления публичных услуг на основании опыта бенефициаров публичных услуг в получении публичных услуг и в адаптации их к потребностям бенефициаров публичных услуг посредством инноваций и вклада бенефициаров в разработку публичных услуг, оптимизацию сроков и операционных процедур, с установлением и мониторингом показателей качества для каждой из публичных услуг на протяжении всего срока их предоставления;

д) разграничение компетенций – предполагает разделение функциональных и операционных компетенций между поставщиками публичных услуг, а также отделение функций мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг от обязанностей по непосредственному предоставлению публичных услуг;

е) ориентированность на бенефициара публичных услуг (user-centricity) – потребности и требования бенефициара публичных услуг должны направлять процесс разработки, организации и развития публичных услуг и процесс их предоставления с учетом следующих основных ожиданий: подход к решению

вопроса всеми возможными путями; единый контактный пункт для бенефициара; сбор, оценка и использование мнения бенефициаров публичных услуг для повышения качества публичных услуг;

g) предоставление публичных услуг в электронной форме по умолчанию (digital-by-default) – обеспечивается наличие по меньшей мере одного доступного способа для запроса и предоставления публичных услуг в электронной форме, включая получение результата предоставления публичных услуг в электронной форме;

h) предоставление публичных услуг в приоритетном порядке в электронной форме (digital-first) – предоставление публичных услуг в электронной форме обеспечивается в приоритетном порядке с одновременным применением многоканального принципа предоставления публичных услуг, при условии наличия как физических способов, так и электронных;

i) омниканальный характер предоставления публичных услуг – предполагает предоставление публичных услуг поставщиками публичных услуг всеми возможными и разумными путями для пополнения опыта бенефициаров публичных услуг;

j) предоставление данных единожды (once-only) – бенефициары публичных услуг предоставляют запрашиваемые данные органам публичной власти/публичным учреждениями единожды, а последние обязаны удостовериться, что данные могут повторно использоваться и могут открываться всеми поставщиками публичных услуг в пределах их компетенций и в целях предоставления услуг;

k) пропорциональность – требования предоставления публичных услуг и объем представляемых данных должны быть адекватными, релевантными и не чрезмерными в сравнении с целью, для которой они установлены или запрошены;

l) безопасность и конфиденциальность – поставщики публичных услуг гарантируют соблюдение частного характера, конфиденциальности, достоверности, целостности и неприкосновенности информации, предоставленной бенефициарами публичных услуг или полученной из других источников;

m) административное упрощение – поставщики публичных услуг обеспечивают повышение эффективности и упрощение административных операций путем повышения их качества или исключения тех, что не представляют общественной ценности;

п) возможность многократного использования – предполагает интеграцию информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг, с информационными системами общего доступа, а также обязанность поставщиков публичных услуг использовать и делиться доступными техническими решениями;

о) инклюзивность и доступность – право каждого в полной мере пользоваться возможностями, предоставляемыми новыми технологиями, для доступа к публичным услугам и их использования, а также для преодоления неблагоприятного социального и экономического положения и изолированности. Поставщики услуг обеспечивают необходимые условия для того, чтобы лица с особыми потребностями, пожилые люди и лица из других уязвимых групп могли пользоваться публичными услугами на уровне, сопоставимом с тем, который обеспечивается другим бенефициарам.

## **Статья 5. Субъекты правоотношений в области предоставления публичных услуг**

Субъектами правоотношений в области предоставления публичных услуг являются поставщики публичных услуг и бенефициары публичных услуг.

## **Глава II. КОМПЕТЕНЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ОБЛАСТИ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

### **Статья 6. Компетенция Правительства**

Во исполнение функции регулирования и мониторинга публичных услуг, за которую оно ответственно, Правительство:

- а) утверждает публичные политики и нормативные акты в области предоставления и модернизации публичных услуг;
- б) учреждает, изменяет и упраздняет публичные услуги;
- с) утверждает типовой образец положений об организации и предоставлении публичных услуг;
- д) утверждает положения об организации и предоставлении публичных услуг в сферах компетенции Правительства;
- е) учреждает Государственный регистр публичных услуг и утверждает положение о порядке его ведения;

- f) учреждает государственную службу поддержки клиентов и утверждает положение о ее функционировании;
- g) с соблюдением положений части (4) статьи 10 Закона об административной децентрализации № 435/2006 утверждает методологию оценки стоимости и качества для предоставления публичных услуг, переданных в компетенцию органов местного публичного управления;
- h) создает межведомственные рабочие группы, комиссии и комитеты с полномочиями в области модернизации публичных услуг;
- i) обеспечивает применение нормативных актов, регулирующих публичные услуги сферы его ответственности;
- j) осуществляет иные полномочия в области публичных услуг, предусмотренные настоящим законом или иными применимыми нормативными актами.

#### **Статья 7. Компетенция органа, ответственного за продвижение и мониторинг политик в области модернизации публичных услуг**

Во исполнение функции продвижения и мониторинга реализации политики государства в области модернизации публичных услуг уполномоченный Правительством орган:

- a) обеспечивает разработку, координацию, реализацию, мониторинг и оценку публичных политик в области модернизации публичных услуг;
- b) утверждает методологическую базу для мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг сферы компетенции Правительства;
- c) утверждает методологическую базу для модернизации публичных услуг, координирует и мониторирует ее применение поставщиками публичных услуг сферы компетенции Правительства;
- d) создает при необходимости межведомственные рабочие группы для обеспечения эффективного сотрудничества и взаимодействия в области модернизации публичных услуг, назначает членов рабочих групп и утверждает положения о деятельности указанных групп;
- e) выполняет иные обязанности в области модернизации публичных услуг, предусмотренные настоящим законом или иными применимыми нормативными актами.

#### **Статья 8. Компетенция министерств и других подведомственных Правительству центральных административных органов**



Во исполнение миссии по разработке и реализации политики государства в областях деятельности, за которые ответственны и которые связаны с предоставлением публичных услуг, министерства и другие подведомственные Правительству центральные административные органы:

а) разрабатывают и представляют Правительству проекты нормативных актов, предусматривающих учреждение новых публичных услуг и/или утверждение положений об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг;

б) в соответствии с настоящим законом и иными применимыми нормативными актами обеспечивают предоставление публичных услуг;

в) инициируют разработку проектов нормативных актов для содействия доступности и улучшения качества публичных услуг, в том числе для их модернизации;

г) вносят в установленном нормативными актами порядке инициативы по созданию и развитию государственных информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг, в том числе для оцифровки соответствующих услуг;

д) совместно с органами местного публичного управления инициируют разработку стоимостных стандартов и стандартов качества для предоставления публичных услуг, переданных в компетенцию органов местного публичного управления, в областях деятельности, за которые они отвечают;

е) периодически оценивают публичные услуги сферы своей компетенции и представляют на утверждение Правительству проекты нормативных актов, предусматривающих упразднение устаревших публичных услуг;

ж) контролируют предоставление и оценивают качество публичных услуг сферы своей компетенции;

з) выполняют иные обязанности, связанные с разработкой и реализацией государственной политики в областях деятельности, за которые они отвечают и которые предполагают предоставление публичных услуг, предусмотренные настоящим законом или иными применимыми нормативными актами.

## **Статья 9. Компетенция органов местного публичного управления**

(1) При осуществлении полномочий в области публичных услуг, предоставляемых на администрируемой территории, правомочный орган местного публичного управления:

- a) утверждает местные публичные политики в области предоставления и модернизации публичных услуг, в том числе для их оцифровки;
- b) утверждает номенклатуру предоставляемых на местном уровне публичных услуг;
- c) учреждает, изменяет и упраздняет публичные услуги;
- d) утверждает положения об организации и предоставлении публичных услуг в сферах деятельности органов/учреждений соответствующей административно-территориальной единицы;
- e) принимает решения относительно соглашения об учреждении на подведомственной территории универсальных центров;
- f) принимает решения о публичных услугах своей сферы деятельности, которые могут предоставляться в рамках универсальных центров;
- g) утверждает нормативные акты органов местного публичного управления для повышения доступности и улучшения качества публичных услуг, в том числе для их модернизации;
- h) утверждает тарифы на платные публичные услуги;
- i) обеспечивает применение и соблюдение нормативных актов, регулирующих публичные услуги;
- j) исполняет иные полномочия в области публичных услуг, предусмотренные настоящим законом или иными применимыми нормативными актами.

(2) Во исполнение функции управления и предоставления публичных услуг, за которые он ответственен, исполнительный орган местного публичного управления:

- a) обеспечивает разработку, координацию, реализацию, мониторинг и оценку местных публичных политик в области предоставления и модернизации публичных услуг, в том числе для их оцифровки;
- b) инициирует разработку и представляет правомочному органу местного публичного управления проекты нормативных актов, предусматривающих учреждение новых публичных услуг и/или утверждение положений об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг на подведомственной территории;

- с) оценивает и представляет на утверждение соответствующему правомочному органу тарифы на предоставляемые на подведомственной территории платные публичные услуги;
- д) инициирует разработку проектов нормативных актов местного публичного управления для повышения доступности и улучшения качества публичных услуг, в том числе для их модернизации;
- е) вносит на утверждение соответствующему правомочному органу инициативы по созданию и развитию информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг на подведомственной территории, в том числе для оцифровки соответствующих публичных услуг;
- ф) периодически оценивает публичные услуги сферы своей компетенции и представляет на утверждение соответствующему правомочному органу проекты нормативных актов, предусматривающих упразднение устаревших публичных услуг;
- г) создает рабочие группы с полномочиями в области оцифровки предоставляемых на подведомственной территории публичных услуг и утверждает положения о деятельности таких групп;
- н) в сферах своей компетенции мониторирует качество публичных услуг и осуществляет контроль за их предоставлением;
- і) исполняет иные обязанности, связанные с управлением и предоставлением публичных услуг, за которые он отвечает, предусмотренные настоящим законом и иными применимыми нормативными актами.

### **Глава III. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

#### **Статья 10. Учреждение и упразднение публичных услуг**

(1) Учреждение и упразднение публичных услуг в сферах деятельности Правительства относится к компетенции Правительства и осуществляется по предложению министерств и других центральных административных органов, исходя из сфер деятельности, за которые они отвечают.

(2) Учреждение публичных услуг в сферах деятельности органов/учреждений административно-территориальных единиц относится к компетенции правомочных органов местного публичного управления и осуществляется по предложению соответствующих исполнительных органов.

(3) При обосновании предложений об учреждении публичных услуг компетентные органы учитывают аспекты, касающиеся тарифов, – в случае если предусматривается предоставление соответствующих услуг на платной основе, их доступность, адаптированность и близость, а также потребности и требования бенефициаров публичных услуг.

(4) В ситуации, когда публичные услуги устарели и не отвечают более потребностям общественного интереса, Правительство по предложению министерства, другого центрального административного органа или, в зависимости от обстоятельств, правомочный орган местного публичного управления по предложению исполнительного органа местного публичного управления в результате публичных консультаций может принять решение об упразднении соответствующих публичных услуг.

(5) В отступление от положений частей (1)–(3) настоящей статьи учреждение и упразднение публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов, происходит путем включения публичной услуги в нормативные акты, которыми руководствуются при выдаче разрешительного документа, предусмотренного в приложении 1 к Закону о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения № 160/2011.

## **Статья 11. Регистрация публичных услуг в Государственном регистре публичных услуг**

(1) Учреждение и упразднение публичных услуг регистрируется в Государственном регистре публичных услуг.

(2) Регистрация в Государственном регистре публичных услуг осуществляется поставщиком публичных услуг в установленном Правительством порядке.

(3) Запрещается предоставление публичных услуг, не зарегистрированных в Государственном регистре публичных услуг.

## **Статья 12. Общие требования к разработке и утверждению положений об организации и предоставлении публичных услуг**

(1) Предоставление публичных услуг осуществляется согласно положениям об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг.

(2) Инициатива разработки положения об организации и предоставлении публичных услуг входит в компетенцию поставщика публичных услуг и вносится, в зависимости от обстоятельств, министерству, другому центральному административному органу или органу местного публичного управления исходя из сфер деятельности, за которые они отвечают.

(3) Проект нормативного акта об утверждении положения об организации и предоставлении публичных услуг предусматривает также их учреждение.

(4) Министерства и другие центральные административные органы могут инициировать внесение изменений в положения об организации и предоставлении публичных услуг в сферах своей компетенции с целью исполнения положений актов Парламента или Правительства, гармонизации нормативной базы с законодательством Европейского Союза, исполнения решений и указаний Премьер-министра, а также по собственной инициативе – для модернизации публичных услуг, в том числе с учетом рекомендаций бенефициаров публичных услуг по улучшению качества предоставляемых публичных услуг.

(5) В целях продвижения государственной политики в области модернизации публичных услуг и e-Преобразования управления предложения по внесению изменений в положения об организации и предоставлении публичных услуг в сферах компетенции Правительства могут представляться также органом, ответственным за продвижение политик в области модернизации публичных услуг.

(6) Исполнительные органы местного публичного управления могут инициировать внесение изменений в положения об организации и предоставлении публичных услуг в сферах своей компетенции с целью модернизации соответствующих услуг с учетом в том числе рекомендаций бенефициаров публичных услуг по улучшению качества предоставляемых публичных услуг.

### **Статья 13. Минимальные требования к содержанию положения об организации и предоставлении публичных услуг**

(1) Положение об организации и предоставлении публичных услуг должно содержать по меньшей мере следующие разделы:

а) общие положения (предмет регулирования, материальная компетенция и территориальная компетенция в предоставлении соответствующих публичных услуг, группа бенефициаров публичных услуг, требования к способу информирования о предоставлении публичных услуг);

б) административные операции, осуществляемые в рамках административной процедуры предоставления публичных услуг, и при необходимости сроки их реализации, включая особенности осуществления административной процедуры в электронной форме;

- с) продолжительность регистрации заявления о предоставлении публичных услуг и максимальный срок от подачи заявления на предоставление публичных услуг до получения результата предоставления публичных услуг;
- д) требования к помещениям, в которых предоставляются публичные услуги, залу ожидания, местам, предназначенным для заполнения заявлений о предоставлении публичных услуг, информационным стендам с образцами заполненных заявлений и перечнем документов и административных данных, необходимых для предоставления публичных услуг, включая требования для облегчения доступа лиц с особыми потребностями к соответствующим объектам в соответствии с законодательством о социальной интеграции лиц с ограниченными возможностями;
- е) компетенция по мониторингу предоставления и оценки качества публичных услуг;
- ф) способы обжалования индивидуальных административных актов, выданных в результате предоставления публичных услуг, осуществленной административной процедуры, действий/бездействия поставщика публичных услуг, его работников и/или, в зависимости от обстоятельств, работников многофункционального центра и универсального центра;
- г) тариф и, в зависимости от обстоятельств, государственная пошлина за публичные услуги, предоставляемые на платной основе;
- h) приложение в виде карточки публичных услуг, содержание которой устанавливается Правительством.

(2) Положение об организации и предоставлении публичных услуг может содержать и другие разделы с учетом характера и области, в которой предоставляется публичная услуга.

#### **Статья 14. Требования к взаимодействию с бенефициаром публичных услуг в процессе предоставления публичных услуг**

(1) В процессе предоставления публичных услуг бенефициар публичных услуг участвует и действует лично, через своего законного представителя или представителя, назначенного по доверенности либо по представительскому полномочию, содержащемуся в Регистре представительских полномочий на основании электронной подписи.

(2) В процессе предоставления публичных услуг посредством универсального центра бенефициару публичных услуг может в установленном Правительством порядке оказываться помощь работником центра для заполнения и передачи

заявления о предоставлении публичных услуг и/или получения результата ее предоставления.

(3) В процессе предоставления публичных услуг поставщик не вправе требовать от бенефициара публичных услуг:

а) представления документов и данных, не предусмотренных в положении об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг;

б) подачи документов, если содержащиеся в соответствующих документах данные доступны в информационных ресурсах поставщика публичных услуг или в информационных ресурсах других органов публичной власти/публичных учреждений и могут быть использованы в автоматизированном режиме поставщиком публичных услуг посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности;

с) представления копий документов, включая легализованные копии, если оригиналы соответствующих документов представлены бенефициаром публичных услуг для сверки, за установленными законом исключениями;

д) представления документов, подтверждающих уплату бенефициаром публичных услуг посредством правительственной услуги электронных платежей тарифа/сбора за платные публичные услуги и, при необходимости, государственной пошлины;

е) выполнения необходимых для предоставления публичных услуг действий, которые заставляют бенефициара публичных услуг обращаться к другим органам публичной власти/публичным учреждениям, если соответствующие действия могут быть осуществлены поставщиком публичных услуг, выполняющим функции единого окна.

(4) В случаях, когда для предоставления публичных услуг требуется обработка персональных данных лица, не являющегося бенефициаром публичных услуг, и если в соответствии с нормативными актами о защите персональных данных или, в зависимости от обстоятельств, нормативными актами, регулирующими предоставление соответствующих публичных услуг, обработка этих данных может осуществляться только с согласия соответствующего лица, при подаче заявления о предоставлении публичных услуг бенефициар публичных услуг дополнительно подает и согласие этого лица на обработку его персональных данных. В соответствии с законом положения настоящей части не применяются в отношении лиц, признанных безвестно отсутствующими, и лиц, объявленных в розыск.

(5) Для обработки персональных данных поставщиками публичных услуг, если обработка необходима для предоставления публичных услуг, согласие бенефициара соответствующих услуг в качестве субъекта персональных данных не требуется.

(6) В случае если для предоставления публичных услуг необходимо получение персональных данных, относящихся к бенефициару публичных услуг из другого государства, для трансграничной передачи этих данных согласие субъекта персональных данных в письменной форме является обязательным.

(7) Поставщики публичных услуг, их работники и работники универсальных центров обязаны обеспечивать конфиденциальность официальной информации ограниченного доступа, которая стала им известной в связи с предоставлением публичных услуг, и могут раскрывать ее только в соответствии с законом.

(8) В ситуации, когда поставщик публичных услуг имеет территориальные подразделения, подача заявлений, документов или данных для предоставления публичных услуг и получение результатов их предоставления осуществляется в любом из соответствующих подразделений по выбору бенефициара публичных услуг, независимо от места его жительства или пребывания либо, в зависимости от обстоятельств, от местонахождения его офиса, за исключением предусмотренных нормативными актами случаев.

## **Глава IV. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

### **Статья 15. Требования к межведомственному взаимодействию в процессе предоставления публичных услуг**

(1) В случае предоставления публичных услуг, связанных с жизненными событиями, поставщики соответствующих публичных услуг сотрудничают и координируют свою деятельность для качественного и эффективного предоставления этих услуг в соответствии с потребностями и требованиями бенефициаров публичных услуг, в том числе путем разработки совместных положений об организации и предоставлении публичных услуг.

(2) В случае, когда для облегчения предоставления некоторых публичных услуг поставщик публичных услуг в сотрудничестве с другими органами публичной власти/публичными учреждениями учредил единые окна согласно части (3) статьи 16, соответствующие органы публичной власти/публичные учреждения по запросу поставщика публичных услуг, выполняющего функции единого окна, бесплатно предоставляют ему документы и/или их копии посредством единого окна.



(3) Если данные, необходимые для предоставления публичных услуг, доступны в информационных ресурсах других органов публичной власти/публичных учреждений, последние обязаны предоставить их в распоряжение поставщиков публичных услуг для возможности их использования посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности.

(4) Непредоставление или несвоевременное предоставление органом публичной власти/публичным учреждением имеющихся документов или данных, необходимых для предоставления публичных услуг, не может служить основанием для отказа в предоставлении соответствующих публичных услуг, за исключением случаев, предусмотренных применимыми нормативными актами.

## **Статья 16. Способы предоставления публичных услуг**

(1) Публичные услуги предоставляются поставщиком публичных услуг у своего окна и/или посредством единого окна.

(2) Предоставление публичных услуг сферы компетенции Правительства у окна поставщика без использования единого окна допускается только в случаях, оправдываемых техническими или операционными аспектами, и если это предусмотрено положениями об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг.

(3) Внедрение единого окна для предоставления публичных услуг сферы компетенции Правительства осуществляется посредством многофункциональных центров и универсальных центров.

(4) Внедрение единого окна для предоставления публичных электронных услуг осуществляется посредством правительственного портала публичных услуг.

(5) Предоставление публичных услуг посредством единого окна осуществляется в установленном Правительством порядке на основе договоров, заключенных между поставщиками публичных услуг и органами публичной власти/публичными учреждениями, участвующими в предоставлении публичных услуг.

(6) В целях облегчения доступа к публичным услугам органы местного публичного управления и поставщики публичных услуг сферы компетенции Правительства могут объединяться в установленном Правительством порядке для создания на местном уровне универсальных центров.

(7) В рамках универсальных центров решением правомочного органа местного публичного управления могут предоставляться также публичные услуги сферы деятельности органов/учреждений соответствующей административно-

территориальной единицы.

(8) Внедрение единого окна для предоставления публичных услуг, за которые ответственным на подведомственной территории является правомочный орган местного публичного управления, осуществляется решением соответствующего органа местного публичного управления.

(9) В целях облегчения доступа, улучшения качества и повышения эффективности предоставления публичных услуг Правительство и органы местного публичного управления сотрудничают и развивают новые способы предоставления публичных услуг, учитывая основные принципы предоставления публичных услуг и заключая соответствующие договоры о сотрудничестве.

(10) В отношении публичных услуг, за которые они ответственны, Правительство и органы местного публичного управления вправе устанавливать требования, касающиеся формата и содержания заявлений и документов для предоставления публичных услуг, а также внедрять многоразовые технические решения, касающиеся заявления на предоставление публичных услуг.

## **Статья 17. Формы предоставления публичных услуг**

(1) Публичные услуги предоставляются в электронной форме и/или у окна.

(2) Формы предоставления публичных услуг устанавливаются положениями об организации и предоставлении публичных услуг, утверждаемыми в соответствии с настоящим законом.

## **Статья 18. Результаты предоставления публичных услуг**

(1) Результаты предоставления публичных услуг заключаются либо в выдаче поставщиками публичных услуг документов, неких продуктов или внесении данных в информационную систему, созданную для предоставления соответствующих публичных услуг, либо в предоставлении материальных или нематериальных благ бенефициару публичных услуг.

(2) Документы, являющиеся результатом предоставления публичных услуг, выдаются в электронной форме. В порядке исключения, по запросу бенефициара публичных услуг или если это предусмотрено применимыми нормативными актами, документы, являющиеся результатом предоставления публичных услуг, могут выдаваться на бумажном носителе.

(3) Электронные документы, являющиеся результатом предоставления публичных услуг, могут использоваться бенефициаром публичных услуг для подтверждения фактов и информации о себе, при этом данные документы

имеют юридическую силу, без необходимости их представления на бумажном носителе.

(4) Электронные документы, являющиеся результатом предоставления публичных услуг, принимаются бенефициаром публичных услуг посредством специализированных информационных систем, учрежденных Правительством.

(5) Документы на бумажном носителе, являющиеся результатом предоставления публичных услуг, передаются бенефициару публичных услуг посредством правительственной услуги доставки или могут быть получены им у окна.

## **Статья 19. Предоставление электронных публичных услуг**

(1) Предоставление электронных публичных услуг осуществляется посредством внедрения единого окна, с использованием для этого правительственного портала публичных услуг.

(2) Положение об администрировании, использовании и развитии правительственного портала публичных услуг утверждается Правительством.

(3) Требования и порядок предоставления электронных публичных услуг установлены в положении об организации и предоставлении этих услуг, разработанном в соответствии с настоящим законом и иными применимыми нормативными актами.

(4) При внедрении или развитии информационных систем, предназначенных для предоставления электронных публичных услуг, поставщики публичных услуг многократно используют информационные системы общего доступа и сотрудничают между собой в целях многократного использования имеющихся у них технических решений. Требования и порядок многократного использования информационных систем общего доступа и доступных в публичном секторе технических решений устанавливаются Правительством.

(5) Поставщик публичных услуг обеспечивает возможность доступа бенефициаров к публичным электронным услугам посредством мобильных приложений.

(6) В случае публичных услуг, по которым возможна полная формализация и программирование процесса предоставления соответствующих услуг, поставщик публичных услуг обеспечивает создание полностью автоматизированных электронных публичных услуг, позволяющих осуществлять электронное самообслуживание.

(7) Частично автоматизированные электронные публичные услуги создаются поставщиком публичных услуг в случае, когда невозможно полностью автоматизировать осуществление деятельности и проверок, а также в случае, когда для принятия решения о предоставлении соответствующих публичных услуг неизбежно взаимодействие между представителями поставщика публичных услуг и бенефициарами публичных услуг.

(8) Орган, уполномоченный Правительством внедрять политики e-Преобразования управления, сотрудничает с органами местного публичного управления и их представительными ассоциациями в целях внедрения электронных коммуникаций и информационных технологий в рамках местного публичного управления и способствует развитию органами местного публичного управления электронных единых окон при предоставлении публичных услуг, заключая для этого соответствующие договоры о сотрудничестве.

(9) Обмен данными между информационными ресурсами поставщиков публичных услуг в целях предоставления электронных публичных услуг осуществляется посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности в соответствии с нормативными актами в области обмена данными и интероперабельности.

## **Статья 20. Предоставление публичных услуг у окна**

(1) Публичные услуги предоставляются у окна поставщиками публичных услуг с подачей бенефициаром публичных услуг необходимых для их предоставления заявления и документов.

(2) Требования и порядок предоставления публичных услуг у окна устанавливаются в положении об организации и предоставлении этих услуг, разработанном с соблюдением нормативных актов в области внедрения единого окна при осуществлении предпринимательской деятельности, в случае предоставления публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов.

(3) Подача заявления и получение результата предоставления публичных услуг у окна может осуществляться бенефициаром публичных услуг по его выбору в любом офисе поставщика публичных услуг или посредством единого окна, за исключением случаев, предусмотренных применимыми нормативными актами.

(4) Уведомления о событиях, происшедших в связи с предоставлением публичных услуг, направляются бенефициару публичных услуг через правительственную услугу электронного уведомления.

## **Статья 21. Приостановление предоставления публичных услуг**

(1) Предоставление публичных услуг может быть приостановлено в соответствии с Законом о режимах чрезвычайного, осадного и военного положения № 212/2004.

(2) Приостановление предоставления публичных услуг осуществляется с минимальным воздействием на качество предоставляемых публичных услуг. Поставщики публичных услуг должны принимать все необходимые меры для обеспечения нормального предоставления публичных услуг или, в зависимости от обстоятельств, их предоставления в ограниченных условиях в соответствии с решениями компетентных органов.

(3) Основания для приостановления поставщиком публичных услуг предоставления публичных услуг четко и исчерпывающе устанавливаются в положении об организации и предоставлении этих услуг.

## **Статья 22. Отказ поставщика публичных услуг в предоставлении некоторых публичных услуг**

(1) Поставщик публичных услуг отказывает в предоставлении некоторых публичных услуг по следующим причинам:

a) установление несоответствия заявителя статусу бенефициара публичных услуг;

b) непредставление бенефициаром публичных услуг необходимых для предоставления соответствующих публичных услуг документов или данных, предусмотренных положением об организации и предоставлении этих услуг, или несоответствие этих документов или данных установленным нормативными актами требованиям – в условиях, когда такие документы или данные недоступны посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности;

c) применение в отношении бенефициара публичных услуг ограничений на предоставление некоторых публичных услуг в соответствии с применимыми нормативными актами;

d) неуплата тарифов и, в зависимости от обстоятельств, государственной пошлины за предоставление публичных услуг на платной основе;

e) по иным причинам, четко и исчерпывающе установленным в положении об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг.

(2) Отказ в предоставлении некоторых публичных услуг, причины и основания отказа фиксируются в решении поставщика публичных услуг в 24-часовой срок

после вынесения и направляются бенефициару публичных услуг посредством правительственной услуги электронного уведомления или, по запросу бенефициара публичных услуг, посредством уведомления на бумажном носителе.

(3) После устранения бенефициаром публичных услуг недостатков, послуживших причиной отказа поставщика публичных услуг предоставить некоторые публичные услуги, бенефициар может повторно обратиться за предоставлением соответствующих публичных услуг в порядке, установленном положением об организации и предоставлении этих услуг.

(4) Отказ в предоставлении некоторых публичных услуг может быть оспорен в соответствии с положениями Административного кодекса.

### **Статья 23. Предоставление проактивных публичных услуг**

(1) Предоставление проактивных публичных услуг осуществляется без заявления бенефициара публичных услуг и, в зависимости от обстоятельств, включает в себя:

- a) уведомление бенефициара публичных услуг о праве на получение проактивных публичных услуг;
- b) получение от бенефициара согласия на предоставление ему проактивных публичных услуг, а также необходимой для предоставления соответствующих услуг информации;
- c) непосредственное предоставление проактивных публичных услуг и получение их результата бенефициарами публичных услуг.

(2) Способ предоставления проактивных публичных услуг устанавливается в положениях об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг.

### **Статья 24. Требования относительно взимания платы за предоставление публичных услуг**

(1) Публичные услуги предоставляются бенефициарам публичных услуг бесплатно или на платной основе.

(2) Не допускается установление платы за публичные услуги, бесплатный характер предоставления которых гарантируется нормативными актами.

(3) Государственная пошлина за предоставление публичных услуг взимается в случаях, порядке и размере, установленных Законом о государственной пошлине

№213/2023.

(4) В случаях, четко и исчерпывающе установленных нормативными актами, публичные услуги предоставляются на платной основе.

(5) Тарифы, взимаемые за предоставление на платной основе публичных услуг в электронной форме и у окна, устанавливаются отдельно и предназначены только для покрытия фактических расходов поставщика в процессе предоставления публичных услуг.

(6) В процессе предоставления публичных услуг не могут взиматься тарифы за выполнение поставщиком публичных услуг административных операций, которые должны осуществляться в силу полномочий или в обязательном порядке.

(7) При исправлении очевидных ошибок (редакционных ошибок, ошибок в расчетах или прочего подобного) в индивидуальном административном акте, выданном бенефициару публичных услуг в результате предоставления публичных услуг, допущенных поставщиком публичных услуг и/или его работниками, плата с бенефициара публичных услуг не взимается.

(8) Номенклатура платных публичных услуг, предоставляемых бюджетными органами публичной власти/публичными учреждениями, и размер тарифов на услуги устанавливаются Правительством или, в зависимости от обстоятельств, органами местного публичного управления в зависимости от бюджета, из которого финансируется соответствующий бюджетный орган/учреждение.

(9) В соответствии с законом органы местного публичного управления ответственны за соблюдение утвержденных Правительством стоимостных стандартов и стандартов качества при предоставлении переданных в их компетенцию публичных услуг.

(10) В случае платных публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов, стоимость соответствующих услуг и выдаваемых документов установлена в приложениях 1 и 2 к Закону о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения № 160/2011.

(11) Взимание платежей поставщиками публичных услуг за предоставленные на платной основе публичные услуги осуществляется посредством правительственной услуги электронных платежей в порядке, установленном Правительством.

## **Глава V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БЕНЕФИЦИАРОВ И ПОСТАВЩИКОВ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

## **Статья 25. Права и обязанности бенефициаров публичных услуг**

(1) Бенефициар публичных услуг вправе:

а) получать посредством правительственного портала публичных услуг и других специализированных информационных систем полную и точную информацию о публичных услугах и поставщиках публичных услуг, о порядке и формах их предоставления, а также релевантную информацию о статусе рассмотрения его заявлений о предоставлении услуг;

б) обращаться в правительственную службу поддержки клиентов для получения помощи по вопросам, связанным с предоставлением публичных услуг, а также со своими рекомендациями по улучшению их качества;

в) запрашивать и получать в установленный срок публичные услуги в соответствии с настоящим законом, положениями об организации и предоставлении этих услуг, а также получать результат их предоставления, по его выбору – в электронной форме и/или на бумажном носителе;

г) доводить до поставщика публичных услуг мнение о способе предоставления публичных услуг с точки зрения бенефициара публичных услуг, с указанием при этом уровня удовлетворенности или неудовлетворенности предоставлением услуг, которые он получил, что позволит собирать, систематизировать и анализировать информацию как о качестве, эффективности и адекватности услуг, так и о проблемах, с которыми сталкиваются бенефициары в процессе взаимодействия с поставщиком публичных услуг;

д) участвовать в публичных консультациях по проектам положений об организации и предоставлении публичных услуг и представлять в установленном порядке рекомендации;

е) оспаривать в соответствии с положениями Административного кодекса отказ поставщика публичных услуг в предоставлении определенных публичных услуг, а также индивидуальный административный акт, выданный в результате их предоставления.

(2) Право бенефициара публичных услуг запрашивать и пользоваться результатом предоставления публичных услуг может быть ограничено только в случаях, четко и исчерпывающе установленных законом.

(3) Бенефициар публичных услуг обязан:

а) предоставить поставщику публичных услуг все документы для предоставления запрашиваемых публичных услуг, установленные в положении



об организации и предоставлении этих услуг, удостоверившись, что соответствующие документы и содержащиеся в них данные являются действительными и достоверными;

б) в случае публичных услуг, предоставляемых на платной основе, оплатить установленные тариф и, в зависимости от обстоятельств, государственную пошлину.

## **Статья 26. Права и обязанности поставщиков публичных услуг**

(1) Поставщик публичных услуг вправе:

а) в случае, если он выполняет функции единого окна, – запрашивать и получать в пределах компетенции от других органов публичной власти/публичных учреждений, выдающих документы для предоставления публичных услуг, документы и/или их копии посредством единого окна;

б) в автоматизированном режиме использовать необходимые для предоставления публичных услуг данные, доступные в информационных ресурсах других органов публичной власти/публичных учреждений посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности;

с) приостанавливать предоставление публичных услуг в случаях, установленных настоящим законом или положениями об организации и предоставлении этих услуг;

д) отказывать в предоставлении публичных услуг в случаях, установленных настоящим законом, иными применимыми нормативными актами или положениями об организации и предоставлении этих услуг.

(2) Поставщик публичных услуг обязан:

а) предоставлять публичные услуги в соответствии с настоящим законом, положениями об организации и предоставлении этих услуг, иными применимыми нормативными актами и своими внутренними правилами;

б) предоставлять бенефициару публичных услуг посредством правительственного портала публичных услуг или других специализированных информационных систем, в офисе поставщика публичных услуг или, в зависимости от обстоятельств, в офисах многофункциональных центров или универсальных центров полную и точную информацию о публичных услугах, способах их предоставления, а также релевантную информацию о статусе рассмотрения заявлений бенефициара публичных услуг;

- с) предоставлять бенефициару публичных услуг возможность выбора оптимального способа предоставления услуг исходя из потребностей и возможностей бенефициара;
- д) предоставлять бенефициару публичных услуг возможность запрашивать и получать результат предоставления публичных услуг в электронной форме, за исключением случаев, когда законом установлена обязательность его физического присутствия на соответствующих этапах предоставления услуг;
- е) предоставлять публичные услуги без запроса документов, если содержащиеся в них данные доступны в собственных информационных ресурсах или информационных ресурсах других органов публичной власти/публичных учреждений и могут быть использованы поставщиком публичной услуги в автоматизированном режиме посредством учрежденной Правительством платформы интероперабельности;
- ф) в случае выполнения функций единого окна предоставлять публичные услуги без запроса документов, если копии соответствующих документов могут быть получены поставщиком публичных услуг от органа публичной власти/публичного учреждения, выдавшего эти документы;
- г) обеспечивать в соответствии с действующими стандартами и техническими требованиями необходимые условия для беспрепятственного доступа лиц с особыми потребностями к предоставляемым публичным услугам;
- h) обеспечивать надлежащее функционирование принадлежащих ему информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг;
- і) обрабатывать в установленном применимыми нормативными актами порядке информацию, включая официальную информацию ограниченного доступа, в необходимом для предоставления публичных услуг объеме;
- ј) обеспечивать совершенствование профессиональных компетенций работников в сфере публичных услуг;
- к) рассматривать петиции бенефициаров публичных услуг в соответствии с положениями Административного кодекса;
- l) принимать меры по восстановлению нарушенных прав и законных интересов бенефициаров публичных услуг;
- т) обеспечивать надлежащее функционирование правительственной службы поддержки клиентов на сегменте, за который ответственен;

- п) собирать статистические данные о предоставленных публичных услугах для оценки публичных услуг и уровня удовлетворенности бенефициаров публичных услуг;
- о) осуществлять мониторинг и внутреннюю оценку качества предоставляемых публичных услуг;
- р) представлять центральному административному органу или, в зависимости от обстоятельств, органу местного публичного управления полную и точную информацию, необходимую для мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг, в соответствии с компетенцией;
- q) обеспечивать модернизацию и постоянно улучшать качество предоставляемых публичных услуг;
- г) предлагать, в установленном настоящим законом порядке, упразднение публичных услуг, устаревших в силу наличия механизмов обмена данными или других факторов;
- с) создавать и предоставлять бенефициару публичных услуг эффективные механизмы для выражения мнения о предоставлении публичных услуг, что позволит собирать, систематизировать и анализировать информацию, относящуюся как к качеству, эффективности и адекватности соответствующих услуг, так и к проблемам, с которыми сталкиваются бенефициары публичных услуг в процессе взаимодействия с поставщиком публичных услуг;
- т) выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим законом, положениями об организации и предоставлении публичных услуг и иными нормативными актами, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением этих услуг.

## **Глава VI. МОНИТОРИНГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

### **Статья 27. Мониторинг предоставления оценка качества публичных услуг**

(1) Мониторинг предоставления публичных услуг представляет собой процесс непрерывного сбора и систематизации информации на основании специфических показателей, с помощью которых анализируется эффективность предоставления публичных услуг и влияние реализации государственной политики в области публичных услуг на бенефициаров публичных услуг.

(2) Оценка качества публичных услуг заключается в проверке введения в действие и соблюдения поставщиками публичных услуг положений об организации и предоставлении публичных услуг и иных нормативных актов, регулирующих правоотношения, возникающие в связи с предоставлением публичных услуг.

(3) Орган, ответственный за продвижение политик в области модернизации публичных услуг, утверждает методологическую базу для мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг, а также для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и универсальных центров, оказывая консультативную и информационную поддержку компетентным органам/учреждениям.

## **Статья 28. Принципы мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг**

Мониторинг предоставления и оценка качества публичных услуг основываются, в дополнение к принципам, предусмотренным частью (1) статьи 4, на следующих принципах:

- а) объективность – подразумевает беспристрастный и объективный мониторинг и оценку качества предоставляемых публичных услуг;
- б) комплексность – включает необходимость изучения достаточно большого количества факторов, влияющих на качество публичных услуг и эффективность их предоставления или на рассматриваемый процесс;
- в) надежность – подразумевает достоверность используемых для предоставления публичных услуг информационных ресурсов, их поддержание и рациональное использование;
- г) масштабируемость – предусматривает возможность расширения и развития информационных систем, используемых для предоставления публичных услуг;
- д) сочетание публичности и конфиденциальности – предусматривает публикацию общедоступной информации о предоставлении публичных услуг и другой необходимой информации, за исключением информации, признанной конфиденциальной или защищенной, в соответствии с нормативными актами о защите персональных данных.

## **Статья 29. Компетенция мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг**

(1) Государственная канцелярия, министерства и другие подведомственные Правительству центральные административные органы обязаны в соответствии со сферой своей компетенции осуществлять мониторинг и оценивать качество предоставляемых публичных услуг.

(2) Мониторинг и оценка качества публичных услуг, предоставляемых исполнительными органами местного публичного управления, и контроль за их предоставлением осуществляются в соответствии с Законом о местном публичном управлении №436/2006 с применением методологической базы для мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг и для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и универсальных центров, которая утверждается органом, ответственным за продвижение политик в области модернизации публичных услуг.

(3) Предоставляющие публичные услуги подведомственные Правительству центральные административные органы и автономные по отношению к Правительству административные органы обязаны осуществлять мониторинг и оценивать качество публичных услуг, за предоставление которых они ответственны. Соответствующие органы не реже одного раза в год разрабатывают и публикуют на правительственном портале публичных услуг и на своих официальных веб-страницах отчеты о мониторинге и оценке качества публичных услуг, за предоставление которых они ответственны. Порядок мониторинга и оценки качества предоставляемых публичных услуг устанавливается методологической базой для мониторинга предоставления и оценки качества публичных услуг и для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и универсальных центров, которая утверждается органом, ответственным за продвижение политик в области модернизации публичных услуг.

(4) Государственная канцелярия, министерства и другие подведомственные Правительству центральные административные органы не реже одного раза в год организуют публичные дебаты по отчетам о результатах мониторинга и оценки качества публичных услуг, предоставленных поставщиками публичных услуг сферы их компетенции, с участием поставщиков публичных услуг и всех заинтересованных сторон. Рекомендации, поступившие в результате публичных дебатов, используются для модернизации публичных услуг, улучшения их качества и совершенствования положений об организации и предоставлении публичных услуг и иных нормативных актов, регулирующих правоотношения, возникающие в связи с предоставлением публичных услуг.

## **Статья 30. Ответственность за нарушение законодательства в области публичных услуг**

Поставщики публичных услуг и их работники, должностные лица и работники универсальных центров несут в соответствии с законом, по обстоятельствам, дисциплинарную, гражданско-правовую, правонарушительную или уголовную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по предоставлению публичных услуг в соответствии с настоящим законом и иными применимыми нормативными актами.

## **Глава VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ и переходные ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 31. Заключительные положения**

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении 12 месяцев со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

(2) Правительству в 12-месячный срок со дня опубликования настоящего закона:

- представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с положениями настоящего закона;
- привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом;
- учредить правительственную службу поддержки клиентов и утвердить положение о ее функционировании;
- учредить Государственный регистр публичных услуг.

(3) Поставщикам публичных услуг в 12-месячный срок со дня опубликования настоящего закона интегрировать государственные информационные системы, предназначенные для предоставления публичных услуг, с информационными системами общего доступа.

Закон действующий. Актуальность проверена 03.09.2021