|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Приложение

к постановлению №226

Ошского городского Кенеша

от 27.01.2020 г.

**СТАНДАРТЫ**

**дополнительных муниципальных услуг, предоставляемых**

**муниципальными учреждениями мэрии города Ош**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.Муниципальные услуги по предоставлению ходатайств** | | |
| **1.Паспорт муниципальной услуги** | | |
|  | Наименование услуги. | Предоставление ходатайство ЛОВЗ и нуждающихся в материальной помощи |
| 2. | Полное наименование органа местного самоуправления (учреждения), предоставляющего услугу. | [Муниципальные территориальные управления №1 «Туран», №2 «Сулайман-Тоо», №3 «Керме-Тоо», №4 «Манас-Ата», №5 «Амир-Темур», №6 «Курманжан-Датка», ТУС «Жапалак».](http://oshcity.kg/index.php/ru/2015-03-01-09-04-35/territorialnye-sovety) |
| 3. | Потребители муниципальной услуги. | Прописанные на территории города Ош, лица с ограниченными возможностями здоровья |
| 4. | Правовые основания получения муниципальной услуги. | Положение о МТУ мэрии города Ош утвержденный Постановлением мэрии г. Ош №316 от 3.12.2018 г;  Конституция Кыргызской Республики;  Закон КР «Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике»;  Закон КР «О порядке обращения граждан», |
| 5. | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги. | Ходатайство |
| 6. | Условия предоставления муниципальной услуги. | Предоставление услуги осуществляется:  в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам;  при наличии беспрепятственного доступа всех граждан в здание и к санитарно–гигиеническим помещениям (туалетам), для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ЛОВЗ), оборудованных пандусами, поручнями;  приём посетителей осуществляется в отапливаемом помещении, оборудованном местами для ожидания, туалетом;  льготные категории граждан обслуживаются вне очереди |
| 7. | Срок предоставления муниципальной услуги. | Время ожидания в очереди – живая очередь;   время на рассмотрение заявления (при предоставлении или отказе в предоставлении услуги) - не более 30 минут;  время на выдачу результата – 30 минут |
| **Информирование потребителей муниципальной услуги** | | |
| 8. | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию | Информацию о муниципальной услуге можно получить:  в ТУС «Жапалак» и в МТУ мэрии города Ош;  на официальном сайте мэрии города Ош (oshcity.kg) ;  на информационных стендах ТУС «Жапалак» и МТУ мэрии города Ош  информация предоставляется на государственном и официальном языках;.  ответственный за стандартизацию муниципальной услуги – мэрия города Ош |
| 9. | Способы распространения информации о муниципальной услуге | Способы распространения информации о муниципальной услуге:  распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:  средство массовой информации (далее СМИ);  официальный сайт мэрии города Ош (oshcity.kg);   стенды ТУС «Жапалак» и МТУ мэрии города Ош |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10. | Общение с посетителями | В кабинетах ТУС «Жапалак» и МТУ мэрии города Ош имеются информационные таблички с указанием фамилии имени отчества и сферы ответственности.  Сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджик), с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Все сотрудники должны соблюдать должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключать конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме |
| 11. | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему услуге предоставляется только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики |
| 12. | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги | Для получения услуги заявителю необходимо с собой иметь документ, удостоверяющий его личность;  справку МСЭК т.е. об инвалидности; (оригинал);  справку о размере получаемой соц. пособии или соц. пенсии для получения материальной помощи;  свидетельство о рождении на ребенка (оригинал). |
| 13. | Стоимость муниципальной услуги. | Услуга предоставляется бесплатно. |
| 14. | Параметры качества предоставления муниципальной услуги | Качество предоставления муниципальной услуги определяется по следующим критериям:  достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте муниципальной услуги;  недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста;  доступность, истребование у граждан только тех документов, которые указаны в стандарте;  соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, график приема, удобный для граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;  соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;  наличие книги жалоб и предложений в доступном для граждан месте |
| 15. | Предоставление услуги в электронном формате. | Предоставляется (в перспективе) |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16. | Отказ в предоставлении муниципальной услуги. | В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:  - несоответствие требованиям пункта 3;  - отсутствие документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта |
| 17. | Порядок обжалования. | При ненадлежащем предоставлении услуги потребитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству органа местного самоуправления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона (для юридического лица - наименование и адрес юридического лица), а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством органа местного самоуправления.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги, потребитель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству:  - органа местного самоуправления;  - в мэрии города Ош.  При неудовлетворении принятым решением по жалобе потребитель имеет право обжаловать решение в судебном порядке |
| 18. | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги. | Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в 3 года |
| **2. Паспорт муниципальной услуги** | | |
| 1. | Наименование услуги. | Предоставление наградного листа на получение орденов и медалей |
| 2. | Полное наименование органа местного самоуправления (учреждения), предоставляющего услугу. | Муниципальные территориальные управления №1 «Туран», №2 «Сулайма-Тоо», №3 «Керме-Тоо», №4 «Манас-Ата», №5 «Амир-Темур», №6 «Курманжан-Датка», ТУС «Жапалак». |
| 3. | Потребители муниципальной услуги. | Многодетные матери прописанные на территории города Ош |
| 4. | Правовые основания получения муниципальной услуги. | Конституция Кыргызской Республики;  Закон КР “О государственных наградах и почетных званиях Кыргызской Республики” |
| 5. | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги. | Наградной лист (форма №2) |
| 6. | Условия предоставления муниципальной услуги. | Предоставление услуги осуществляется:   * в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам; * В порядке живой очереди. * Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для приобретения услуги. |
| 7. | Срок предоставления муниципальной услуги. | Время на прием документов – не более 30 минут.  Время на выдачу результата услуги – не более 30 минут. |
| **Информирование потребителей муниципальной услуги** | | |
| 8. | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию. | Информацию о муниципальной услуге можно получить:   * При личном обращении в органы местного самоуправления; * По телефону;   График работы:   * В весенне-летний период с 8:30 до 17:30; * В осенне-зимний период с 09:00 до 18:00;   График работы органа местного самоуправления размещается на дверях органа местного самоуправления. Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| 9. | Способы распространения информации о муниципальной услуге. | Способы распространения информации о муниципальной услуге:  распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:  средство массовой информации (далее СМИ);  официальный сайт мэрии города Ош (oshcity.kg);   стенды ТУС «Жапалак» и МТУ мэрии города Ош |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10. | Общение с посетителями | В кабинетах ТУС «Жапалак» и МТУ мэрии города Ош имеются информационные таблички с указанием фамилии имени отчества и сферы ответственности.  Сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджик), с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Все сотрудники должны соблюдать должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключать конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме |
| 11. | Способы обеспечения конфиденциальности. | Информация о получателе и оказанной ему услуге предоставляется только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики |
| 12. | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги. | Для получения наградного листа необходимо предоставить следующие документы:  -паспорт (оригинал)с предоставлением копии;  - копии свидетельства о рождении детей заверенные нотариальной конторой и подлинники;  -справки с места жительства на каждого ребенка по месту регистрации (оригинал);  -копию свидетельства о регистрации брака для замужних дочерей при изменении фамилии на мужа. |
| 13. | Стоимость муниципальной услуги. | Услуга предоставляется бесплатно. |
| 14. | Параметры качества предоставления муниципальной услуги. | Качество предоставления муниципальной услуги определяется следующими критериями:   * достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в настоящем стандарте; * недопущение дискриминации по признаку возраста, пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности и вероисповедания; * доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в настоящем стандарте; * соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, помещение лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах); * корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги; * соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя; * наличие книги жалоб и предложений граждан в доступном месте. |
| 15. | Предоставление услуги в электронном формате. | Предоставляется (в перспективе) |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16. | Отказ в предоставлении муниципальной услуги | В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:   * Несоответствие требованиям пункта 3; * Отсутствие документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта; |
| 17. | Порядок обжалования | При ненадлежащем предоставлении услуги потребитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству органа местного самоуправления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона (для юридического лица - наименование и адрес юридического лица), а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством органа местного самоуправления.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги, потребитель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству:   * органа местного самоуправления; * уполномоченного государственного органа в сфере местного самоуправления и межэтнических отношений.   При неудовлетворении принятым решением по жалобе потребитель имеет право обжаловать решение в судебном порядке. |
| 18. | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги | Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года. |
| **3. Выдача справок о составе семьи на момент приватизации жилья** | | |
| **1. Паспорт муниципальной услуги** | | |
| 1. | Наименование услуги | Выдача справки о составе семьи на момент приватизации. |
| 2. | Полное наименование органа местного самоуправления (учреждения), предоставляющего услугу. | Департамент индивидуального жилищного строительства, землепользования и жилищных вопросов мэрии города Ош. |
| 3. | Потребители муниципальной услуги. | Собственники приватизированных квартир. |
| 4. | Правовые основания получения муниципальной услуги. | Решения комиссии мэрии города Ош по приватизации жилья;  Жилищный кодекс Кыргызской Республики. |
| 5. | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги. | Справка на момент приватизации о составе семьи. |
| 6. | Условия предоставления муниципальной услуги. | Предоставление услуги осуществляется:   * в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам; * В порядке живой очереди. * Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для приобретения услуги. |
| 7. | Срок предоставления муниципальной услуги. | Время на прием документов – не более 30 минут.  Время на выдачу результата услуги – не более 30 минут. |
| **Информирование потребителей муниципальной услуги** | | |
| 8. | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию. | Информацию о муниципальной услуге можно получить:   * При личном обращении в органы местного самоуправления; * По телефону;   График работы:   * В весенне-летний период с 8:30 до 17:30; * В осенне-зимний период с 09:00 до 18:00;   График работы органа местного самоуправления размещается на дверях органа местного самоуправления. Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| 9. | Способы распространения информации о муниципальной услуге. | Распространение информации об оказываемой услуге осуществляется через:   * Информационные стенды; * Личное обращение граждан и контакты по телефону (номера телефонов размещаются на стендах органов местного самоуправления); * На общих собраниях жителей.   Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10. | Общение с посетителями. | В Департаменте индивидуального жилищного строительства, землепользования и жилищных вопросов мэрии города Ош размещена информационная табличка, на двери кабинета ответственного секретаря, ответственного за предоставление данной услуги.  Ответственный секретарь соблюдает этические нормы.  Предоставление им услуги производятся в понятной и доступной для них форме. Все сотрудники департаменте индивидуального жилищного строительства, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  Всеми сотрудниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Общение с лицами с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям (лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху и зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, престарелые пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) и предоставление им услуги производятся в понятной и доступной для них форме. |
| 11. | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о потребителе и оказанной ему услуге может быть предоставлена только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики. |
| 12. | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги | Для получения справку на момент приватизации о составе семьи:  - паспорт (оригинал) с предоставлением копии;  - копия постановления о приватизации жилья или договор передачи в собственность;  -копия технического паспорта квартир. |
| 13. | Стоимость муниципальной услуги | Услуга предоставляется бесплатно |
| 14. | Параметры качества предоставления муниципальной услуги | - Качество предоставления муниципальной услуги определяется следующими критериями:   * достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в настоящем стандарте; * недопущение дискриминации по признаку возраста, пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности и вероисповедания; * доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в настоящем стандарте; * соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, помещение лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах); * корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги; * соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;   наличие книги жалоб и предложений граждан в доступном месте. |
| 15. | Предоставление услуги в электронном формате | Предоставляется (в перспективе) |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16. | Отказ в предоставлении муниципальной услуги | В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:   * Несоответствие требованиям пункта 3; * Отсутствие документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта; |
| 17. | Порядок обжалования | При ненадлежащем предоставлении услуги потребитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству департамента ИЖС.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона (для юридического лица - наименование и адрес юридического лица), а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством органа местного самоуправления.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги, потребитель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству:   * органа местного самоуправления; * уполномоченного государственного органа в сфере местного самоуправления и межэтнических отношений.   При неудовлетворении принятым решением по жалобе потребитель имеет право обжаловать решение в судебном порядке. |
| 18. | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги | Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года. |
| **4. Выдача во временное пользование документов, книг хранящихся в фондах библиотек в нерабочее время** | | |
| **1. Паспорт муниципальной услуги** | | |
| 1. | Наименование услуги | Выдача во временное пользование документов, книг хранящихся в фондах библиотек в нерабочее время. |
| 2. | Полное наименование органа местного самоуправления (учреждения), предоставляющего услугу | Централизованная городская библиотека. |
| 3. | Потребители муниципальной услуги | Наличие запроса от физических, юридических лиц. |
| 4. | Правовые основания получения муниципальной услуги | Согласно п.14 ч.1 ст. 18 Закона КР «О местном самоуправлении» одним из вопросов местного значения является организация и обеспечение работы библиотек местного значения.  Согласно ст. 27 Закона КР «О культуре» библиотеки обеспечивают право свободного доступа граждан к пользованию информационно-библиотечными ресурсами.  Согласно ст.4 и 15 Закона КР «О библиотечном деле» библиотеки могут быть учреждены органами местного самоуправления, которые обеспечивают:   * Гарантированное финансирование комплектования и обеспечения сохранности фондов государственных и областных, городских, районных библиотек; * Реализацию прав граждан на библиотечное обслуживание.   Согласно вышеизложенным нормам органы местного самоуправления вправе учреждать муниципальные библиотеки и реализовывать прав граждан на библиотечное обслуживание, соответственно оказывать данные 2 услуги. |
| 5. | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги | Полученные документы и книги для временного пользования. |
| 6. | Условия предоставления муниципальной услуги | Предоставление услуги осуществляется:   * в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам; * В порядке живой очереди. * Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для приобретения услуги. |
| 7. | Срок предоставления муниципальной услуги | Время на прием документов – не более 10 минут.  Время на выдачу результата услуги – не более 20 минут |
| **Информирование потребителей муниципальной услуги** | | |
| 8. | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию | Информацию о муниципальной услуге можно получить:   * При личном обращении в органы местного самоуправления; * По телефону;   График работы:   * В весенне-летний период с 8:30 до 17:30; * В осенне-зимний период с 09:00 до 18:00;   График работы органа местного самоуправления размещается на дверях органа местного самоуправления. Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| 9. | Способы распространения информации о муниципальной услуге | Распространение информации об оказываемой услуге осуществляется через:   * Информационные стенды; * Личное обращение граждан и контакты по телефону (номера телефонов размещаются на стендах органов местного самоуправления); * На общих собраниях жителей.   Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10. | Общение с посетителями | В библиотеке размещена информационная табличка на двери кабинета ответственного сотрудника предоставление данной услуги.  Ответственный сотрудник соблюдает этические нормы.  Предоставление им услуги производятся в понятной и доступной для них форме. |
| 11. | Способы обеспечения конфиденциальности | Конфиденциальность гарантирована |
| 12. | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги | Для получения данной услуги необходимо предоставить следующие документы:   * Паспорт (оригинал) |
| 13. | Стоимость муниципальной услуги | Услуга предоставляется бесплатно |
| 14. | Параметры качества предоставления муниципальной услуги | - Качество предоставления муниципальной услуги определяется следующими критериями:   * достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в настоящем стандарте; * недопущение дискриминации по признаку возраста, пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности и вероисповедания; * доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в настоящем стандарте; * соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, помещение лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах); * корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги; * соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя; * наличие книги жалоб и предложений граждан в доступном месте. |
| 15. | Предоставление услуги в электронном формате | Предоставляется (в перспективе) |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16. | Отказ в предоставлении муниципальной услуги | В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:   * Несоответствие требованиям пункта 3; * Отсутствие документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта; |
| 17. | Порядок обжалования | При ненадлежащем предоставлении услуги потребитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству библиотеки.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона (для юридического лица - наименование и адрес юридического лица), а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством органа местного самоуправления.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги, потребитель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству:   * органа местного самоуправления; * уполномоченного государственного органа в сфере местного самоуправления и межэтнических отношений.   При неудовлетворении принятым решением по жалобе потребитель имеет право обжаловать решение в судебном порядке. |
| 18. | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги | Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года. |
| **5. Предоставление дошкольного дополнительного образования в сфере искусства** | | |
| **1. Паспорт муниципальной услуги** | | |
| 1. | Наименование услуги | Предоставление дошкольного дополнительного образования в сфере искусства. |
| 2. | Полное наименование органа местного самоуправления (учреждения), предоставляющего услугу | Центр детского творчества «Келечек. Г. Ош, ул. Ленина |
| 3. | Потребители муниципальной услуги | Дети от 3 до 7 лет проживающие на территории г. Ош. |
| 4. | Правовые основания получения муниципальной услуги | Согласно ст. 1, 13, 17, 36 Закона КР «Об образовании»;  Согласно ст. 30, 33, 35, Закона КР «О культуре»;  Согласно ст. 41 Закона КР «О местном самоуправлении». |
| 5. | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги | Содержание основных общеобразовательных программ дошкольного образования направлено на:   * формирование у учащихся знаний, отвечающих современным требованиям; * овладение умениями и навыками, способами познавательной деятельности, обеспечивающими успешное изучение предметов; * воспитание интереса к школе и учебе, развитие учебно-познавательной мотивации;   Учащиеся овладевают знаниями и практическими навыками в соответствии с Государственным образовательным стандартом в сфере дошкольного образования. |
| 6. | Условия предоставления муниципальной услуги | Предоставление муниципальной услуги осуществляется:   * в помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и требованиям противопожарной безопасности, включая: оборудованные и оснащенные в соответствии с требованиями классы, танцевальный зал, гардероб и т.д.; * наличие медицинского кабинета и столовой; * укомплектованность учебных заведении педагогическими кадрами и соответствие их квалификационным требованиям; * отсутствие медицинских противопоказаний у педагогических работников для работы с детьми; наличие комплекта учебно-планирующей документации, включая учебный план; * обеспечение беспрепятственного доступа учащихся и работников учебного заведения к санитарно-гигиеническим помещениям (туалет, умывальная комната), в том числе наличие пандусов, поручней, оборудованных туалетов для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛOB3).   Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещается перечень документов и образцов заявлений, необходимых для приобретения услуги |
| 7. | Срок предоставления муниципальной услуги. | Время на прием документов – не более 30 минут.  Время на выдачу результата услуги – не более 10 минут. |
| **Информирование потребителей муниципальной услуги** | | |
| 8. | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе местного самоуправления, ответственном за стандартизацию | Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:   * в уполномоченном органе, проводящем государственную политику и осуществляющем управление в области образования и науки; * в территориальных органах управления образованием; * в органах местного самоуправления; * в общеобразовательных организациях, реализующих данную программу обучения.   Информация может быть предоставлена:   * в письменной форме; * в устной форме (по телефону, при личном контакте); * в электронной форме.   С информацией можно ознакомиться на информационных стендах, в брошюрах и буклетах на государственном и официальном языках |
| 9. | Способы распространения информации о муниципальной услуге | Распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:   * радио, телевидение, информационные сайты; * газеты; * сайт уполномоченного органа, проводящего государственную политику и осуществляющего управление в области образования и науки; * стенды, буклеты и брошюры, имеющиеся в территориальных органах управления образования; * общественную приемную уполномоченного органа, проводящего государственную политику и осуществляющего управление в области образования и науки; * по телефону.   Адреса, номера телефонов и режим работы территориальных органов управления образования размещаются на сайте уполномоченного органа, проводящего государственную политику и осуществляющего управление в области образования и науки стендах территориальных органов управления образования |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10. | Общение с посетителями | При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения. Сотрудники органов образования должны соблюдать профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов. Общение с лицами с особыми нуждами (ЛОB3 по слуху и зрению и опорно-двигательной системы) осуществляется в понятной и доступной для них форме |
| 11. | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему услуге может быть предоставлена в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. |
| 12. | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги | Дошкольная образовательная организация при приеме обязана ознакомить поступающих и их родителей (законных представителей) с уставом и другими локальными документами, регламентирующими образовательный процесс. Потребитель муниципальной услуги представляет следующие документы в следующих случаях:   * при поступлении ребенка класс дошкольного образования: * заявление одного из родителей (законного представителя) о приеме в дошкольную общеобразовательную организацию по месту жительства; * копии документов, удостоверяющих личность ребенка и одного из родителей (законных представителей) - свидетельство о рождении ребенка и паспорт одного из родителей; * оригинал медицинской справки о состоянии здоровья (установленной формы); |
| 13. | Стоимость муниципальной услуги. | Услуга предоставляется бесплатно. |
| 14. | Параметры качества предоставления муниципальной услуги. | Качество предоставления муниципальной услуги определяется следующими критериями:   * полнота и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте оказываемой услуги; * недопущение дискриминации в отношении лиц, получающих услугу, по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, происхождения, имущественного или иного положения; * доступность; * соответствие условий предоставления услуги; * соответствие конечного результата (полученной услуги). |
| 15. | Предоставление услуги в электронном формате | Предоставляется (в перспективе) |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16. | Отказ в предоставлении муниципальной услуги | Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:   * отсутствие пакета необходимых документов; * наличие медицинских противопоказаний для обучения в условиях общеобразовательной организации; * укомплектованность класса в соответствии с утвержденными нормами. |
| 17. | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в территориальные органы образования, органы местного самоуправления.  При ненадлежащем предоставлении услуги получатель имеет право обратиться с жалобой в устной или письменной форме в уполномоченный орган, проводящий государственную политику и осуществляющий управление в области образования и науки.  От лица получателя услуги обжалование может производиться его родителями/законными представителями.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, номер телефона, суть претензии, подпись получателя услуги и дату.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.  При неудовлетворении принятым решением по жалобе заявитель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, проводящего государственную политику и осуществляющего управление в области образования и науки. |
| 18. | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги | Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года. |

**Руководитель аппарата**

**Ошского городского Кенеша К.Камчиев**