

11. Паспорт муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	Предоставления дубликата ордера на жилое помещение
2	Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего услугу	Управление муниципальным имуществом мэрии города Бишкек
3	Получатели муниципальной услуги	Физические лица
4	Правовые основания получения муниципальной услуги	Жилищный кодекс Кыргызской Республики; закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан»; постановление Правительства Кыргызской Республики от 15 февраля 2011 года № 49 «Об утверждении Правил государственной регистрации прав и обременений (ограничений) прав на недвижимое имущество и сделок с ним».
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	Выдача дубликата ордера на жилое помещение
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, умывальным комнатам), для лиц с ЛОВЗ, оборудованных пандусами, поручнями; Прием посетителей осуществляется в отапливаемом помещении, оборудованном местами для ожидания, туалетом. ЛОВЗ по зрению и слуху, ЛОВЗ с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пожилые граждане, участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла и приравненные к ним лица, беременные женщины обслуживаются вне очереди
7	Срок предоставления муниципальной услуги	Время ожидания в очереди – живая очередь; предельное время на прием документов – 30 минут; срок рассмотрения документов – в течение 14 рабочих дней. Время на выдачу результата – 5 минут
Информирование получателей муниципальной услуги		
8	Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой	Информацию о муниципальной услуге можно получить: в управлении муниципальным имуществом мэрии города Бишкек;

	<p>потребителю (перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию</p>	<p>на официальном сайте мэрии города Бишкек (meria.kg); на информационных стендах, в брошюрах, буклетах мэрии города Бишкек и управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек.</p> <p>Приём граждан производится в день их обращения в рабочие дни.</p> <p>Информация предоставляется на государственном и официальном языках.</p> <p>Ответственный за стандартизацию муниципальной услуги – мэрия города Бишкек</p>
9	<p>Способы распространения информации о муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы)</p>	<p>Способы распространения информации о муниципальной услуге:</p> <p>распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:</p> <p>СМИ;</p> <p>официальный сайт мэрии города Бишкек (meria.kg);</p> <p>стенды, буклеты, брошюры в Управлении муниципальным имуществом мэрии города Бишкек;</p> <p>по телефону приемной Управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек.</p> <p>Адреса и номера телефонов и режим работы вместе со стандартом муниципальной услуги размещаются на стендах, сайте мэрии города Бишкек и Управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек</p>
Обслуживание и оказание муниципальной услуги		
10	<p>Общение с посетителями</p>	<p>Во всех кабинетах Управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек имеются информационные таблички с указанием Ф.И.О. и должности.</p> <p>При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики:</p> <p>Быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушивать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения.</p> <p>Сотрудники должны соблюдать должностные инструкции и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений действующего законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие этичность, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключая конфликт интересов.</p> <p>Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме</p>
11	<p>Способы обеспечения конфиденциальности</p>	<p>Информация о получателе и оказанной ему услуге предоставляется для другим лицам только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики</p>
12	<p>Перечень необходимых документов и/или</p>	<p>Для получения услуги заявителю необходимо обратиться в Управление муниципальным имуществом мэрии города Бишкек. При этом заявителю необходимо с</p>

	действий со стороны потребителя муниципальной услуги	собой иметь следующие документы: заявление; паспорт; доверенность, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (если доверенное лицо)
13	Стоимость платной муниципальной услуги	Услуга предоставляется бесплатно
14	Параметры качества муниципальной услуги	<p>Качество предоставления муниципальной услуги определяется по следующим критериям:</p> <p>достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте муниципальной услуги;</p> <p>недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;</p> <p>доступность и истребование у граждан только тех документов, которые указаны в стандарте для получения услуги;</p> <p>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);</p> <p>корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;</p> <p>соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;</p> <p>наличие книги жалоб и предложений в доступном для граждан месте</p>
15	Предоставление услуг в электронном формате	Не представляется
Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования		
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги	<p>Отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на её получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;</p> <p>несоответствие документов установленным требованиям;</p> <p>наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;</p> <p>отсутствия корешка потерянного ордера в Управлении муниципальным имуществом мэрии города Бишкек</p>
17	Порядок обжалования	Письменная жалоба подаётся в свободной форме и должна содержать Ф.И.О. получателя услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии,

		<p>подпись получателя услуги и дату.</p> <p>Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение 1 рабочего дня и направляет ее на рассмотрение руководства.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством Управления муниципального имущества.</p> <p>Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа заявителю не должен превышать 14 рабочих дней со дня его регистрации.</p> <p>Если заявитель не удовлетворен принятым решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать их в мэрии города Бишкек, далее в судебном порядке</p>
18	Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги	Стандарт муниципальной услуги пересматривается, с периодичностью не менее одного раза в три года