

12. Паспорт муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	Ускоренное предоставления дубликата ордера на жилое помещение
2	Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего о 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 «Об утверждении Правил государственной регистрации прав и обременений (ограничений) прав на недвижимое имущество и сделок с ним» от 15 февраля 2011 года № 49
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	Получение 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; приём 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 приравнённые к ним лица, беременные женщины обслуживаются вне очереди
7	Срок предоставления муниципальной услуги	Время ожидания в очереди – живая очередь предельное время на приём документов – 30 минут; срок рассмотрения документов – в течение 3 рабочих дней Время на выдачу результата – 5 минут
Информирование получателей муниципальной услуги		
8	Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю	Информацию о муниципальной услуге и о стоимости муниципальной услуги можно получить: в Управлении муниципальным имуществом мэрии г. Бишкек; на официальном сайте мэрии города Бишкек

	(перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию	(meria.kg); на информационных стендах, в брошюрах, буклетах мэрии города Бишкек и Управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек. Прием граждан производится в день их обращения в рабочие дни. Информация предоставляется на государственном и официальном языках. Ответственный за стандартизацию муниципальной услуги – мэрия города Бишкек
9	Способы распространения информации о муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы)	Способы распространения информации о муниципальной услуге: распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через: СМИ; официальный сайт мэрии города Бишкек (meria.kg); стенды, буклеты, брошюры в Управлении муниципальным имуществом мэрии города Бишкек; по телефону приёмной Управления муниципальным имуществом мэрии города Бишкек. Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом муниципальной услуги размещаются на стендах, сайте мэрии города Бишкек и Управления муниципальным имуществом мэрии г. Бишкек
Обслуживание и оказание муниципальной услуги		
10	Общение с посетителями	Во всех кабинетах в Управлении муниципальным имуществом мэрии города Бишкек имеются информационные таблички с указанием ФИО и должности. При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливым, доброжелательным, корректным, терпеливым, принципиальным, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушивать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения. Сотрудники должны соблюдать должностные инструкции и профессионально-этические нормы, не допускать нарушений действующего законодательства Кыргызской Республики, обеспечивать этичность, 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	Для получения услуги заявителю необходимо обратиться в Управление муниципальным имуществом мэрии города Бишкек. При этом заявителю необходимо с

	действий со стороны потребителя муниципальной услуги	собой иметь следующие документы: заявление; паспорт; доверенность, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (если доверенное лицо); квитанция об оплате
13	Стоимость платной муниципальной услуги	Услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги определяется решением Бишкекского городского кенеша по согласованию с уполномоченным органом в сфере антимонопольной политики
14	Параметры качества 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, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств; доступность, истребование у граждан только тех документов, которые указаны в стандарте для получения услуги; 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 услуг в электронном формате	Не представляется
Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования		
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги	Отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица; несоответствие документов установленным требованиям; наличие в предоставленных документах сведений, не соответствующих действительности; отсутствие корешка потерянного ордера в Управлении муниципальным имуществом
17	Порядок	Письменная жалоба подается в свободной форме и

	<p>обжалования</p>	<p>должна содержать Ф.И.О. получателя услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя услуги и дату.</p> <p>Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение 1 рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством Управления муниципальным имуществом.</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 его в мэрии города Бишкек, далее в судебном порядке</p>
18	<p>Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги</p>	<p>Стандарт муниципальной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года.</p>