

<b>2. Паспорт муниципальной услуги</b>		
1	Наименование услуги	Предоставление психологической, юридической, социальной помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации
2	Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения) предоставляющего о услугу	Районные управления социального развития мэрии города Бишкек и центр помощи детям при городском управлении социального развития мэрии города Бишкек
3	Получатели муниципальной услуги	Лица, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе: выявленные органами министерства внутренних дел Кыргызской Республики, учреждений образования, здравоохранения и иных органов по информации, поступивших на телефон доверия; выявленные по результатам рейдов; по решению Комиссии по делам детей
4	Правовые основания получения муниципальной услуги	Кодекс Кыргызской Республики «О детях»; закон Кыргызской Республики «Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике»; закон Кыргызской Республики «О гарантированных государственных минимальных социальных стандартах»; постановление Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении Перечня гарантированных социальных услуг, оказываемых населению Кыргызской Республики» от 27 мая 2011 года за № 255; постановление Бишкекского городского кенеша «О передаче местному самоуправлению города Бишкек Центра помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения» от 2 апреля 2013 года за №16
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	При психологической помощи – заключение психолога; при получении юридической помощи – юридическое сопровождение в судах; при социальной помощи – социальное сопровождение в медицинских, образовательных и в организациях социального развития
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), в том числе 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	Выезд на территорию после поступившего телефонного звонка в течение 1 часа. время консультации – до 30 минут (в зависимости от характера вопроса)
<b>Информирование получателей муниципальной услуги</b>		
8	Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию	Информацию о муниципальной услуге можно получить: в городском и районных управлениях социального развития мэрии города Бишкек, Центре помощи детям; на официальном сайте мэрии города Бишкек (meria.kg); в информационных стендах городского и районных управлениях социального развития мэрии города Бишкек, Центра помощи детям. Приём 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 в городском и районных управлениях социального развития мэрии города Бишкек, центра помощи детям; по телефону горячих линий и телефонов доверия городского, районных управлений социального развития и учреждений социального развития г. Бишкек; Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом муниципальной услуги размещаются на стендах городского и районных управлениях социального развития мэрии города Бишкек, Центра помощи детям.
<b>Обслуживание и оказание муниципальной услуги</b>		
10	Общение с посетителями	Во всех кабинетах городского и районных управлений социального развития мэрии города Бишкек, центра помощи детям имеются информационные таблички с указанием Ф.И.О и сферы ответственности. Все сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджи), 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 выслушивать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения, при

		<p>необходимости соблюдать конфиденциальность.</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	Способы обеспечения конфиденциальности	Информация о получателе и оказанной ему услуге предоставляется другим лицам только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики
12	Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги	<p>Для получения услуги заявителю необходимо обратиться в районные управления социального развития мэрии города Бишкек или в Центр помощи детям мэрии города Бишкек</p> <p>При этом услуга предоставляется при наличии одного из следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>направление детей из образовательного, муниципального, социального учреждения, органов министерства внутренних дел, судов, прокуратуры и территориальных подразделений мэрии (МТУ и административные районы);</li> <li>личное заявление получателя услуги;</li> <li>ходатайство руководителя неправительственной организации, работающей по проблемам семьи и детей</li> </ul>
13	Стоимость платной муниципальной услуги	Услуга предоставляется бесплатно
14	Параметры качества муниципальной услуги	<p>Качество предоставления муниципальной услуги определяется по следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>доступность и истребование у граждан только тех документов, которые указаны в стандарте;</li> <li>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);</li> <li>корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;</li> <li>соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;</li> </ul>

		наличие книги жалоб и предложений в доступном для граждан месте
15	Предоставление услуг в электронном формате	Не предоставляется
<b>Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования</b>		
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги	Несоответствие заявителя требованиям пункта 3 настоящего стандарта
17	Порядок обжалования	<p>Письменная жалоба подаётся в свободной форме и 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 городского и соответствующих районных управлений социального развития мэрии города Бишкек.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством уполномоченного муниципального органа в сфере социального развития и территориального подразделения.</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, периодичностью не менее одного раза в три года