

23. Паспорт муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	Выдача на дом во временное пользование документов, книг хранящихся в фондах библиотек
2	Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего услугу	Центральная библиотека и подведомственные библиотеки при Управлении культуры мэрии города Бишкек
3	Получатели муниципальной услуги	Граждане, имеющие действительные читательские билеты
4	Правовые основания получения муниципальной услуги	П.14 ч.1 ст.18, ч.1 статьи 19 закона Кыргызской Республики «О местном самоуправлении»; статья 27 закона Кыргызской Республики «О культуре» статьи 4, 15, 22 закона Кыргызской Республики «О библиотечном деле»
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	Получение заказанных материалов
6	Условия предоставления муниципальной услуги	Предоставление услуги осуществляется: в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам, при наличии беспрепятственного доступа в здание и санитарно-гигиенические помещения (туалет, умывальные комнаты), в том числе для лиц ЛОВЗ здоровья по зрению и слуху, ЛОВЗ, оборудованных пандусами, поручнями. Помещения располагают местами для ожидания, туалетами, отоплением, водопроводом, телефоном. Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещается перечень документов, необходимых для приобретения услуги
7	Срок предоставления муниципальной услуги	Время на прием документов - не более 10 минут. Общее время на выдачу результата услуги - не более 30 минут в порядке живой очереди, из них: время на выдачу заказанного материала - не более 5 минут; поиск заказанного материала: не более 25 минут. Продолжительность пользования материалом до 7 дней. При не предоставлении книг в согласованные сроки, потребитель оплачивает штраф
Информирование получателей муниципальной услуги		
8	Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю	Информацию о муниципальной услуге и о стоимости муниципальной услуги можно получить: на официальном сайте мэрии г. Бишкек (meria.kg); в Центральной и подведомственной библиотеках; на информационных стендах, брошюрах, буклетах

	(перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию	Управления культуры мэрии г. Бишкек; Прием граждан производится в день обращения в рабочие дни с 08:00 до 17:00 часов. 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 Центральной библиотеки Управления культуры мэрии города Бишкек (cls.kg); стенды, буклеты, брошюры Управления культуры мэрии города Бишкек; по телефону приемной Центральной библиотеки. Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом муниципальной услуги размещаются на стендах Управления культуры мэрии города Бишкек
Обслуживание и оказание муниципальной услуги		
10	Общение с посетителями	В пунктах доступа размещаются информационные таблички на дверях кабинетов. 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 выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения. Все сотрудники должны соблюдать должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускать нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивать 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 предоставлена только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики
12	Перечень необходимых документов и/или действий со стороны	При получении муниципальной услуги потребителю требуется предъявить действительный читательский билет и оплатить стоимость услуги в кассу библиотеки. В случае, если у потребителя нет читательского билета или имеющийся билет считается недействительным, то

	<p>потребителя муниципальной услуги</p>	<p>предварительно необходимо пройти процедуру получения читательского билета. Для этого необходимо:</p> <p>паспорт (для лиц, достигших возраста 16 лет, не обучающихся в средне-специальных и высших учебных заведениях);</p> <p>свидетельства о рождении (для лиц, не достигших совершеннолетия);</p> <p>студенческий билет (для студентов, обучающихся в средне-специальных и высших учебных заведениях);</p> <p>1 фотография размером 3 на 4 см;</p> <p>оплатить стоимость читательского билета в кассу.</p> <p>временный читательский билет:</p> <p>предъявить паспорт (для лиц, достигших возраста 16 лет, не обучающихся в средне-специальных и высших учебных заведениях);</p> <p>студенческий билет (для студентов, обучающихся в средне-специальных и высших учебных заведениях)</p> <p>Если книга редкого экземпляра, то в качестве залога потребителем оставляет свой паспорт, если книгу берет несовершеннолетний потребитель, то книга передается в присутствии родителя (законного представителя) и который оставляет свой паспорт</p>
13	<p>Стоимость платной муниципальной услуги</p>	<p>Услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги определяется решением Бишкекского городского кенеша по согласованию с уполномоченным органом в сфере антимонопольной политики</p>
14	<p>Параметры качества муниципальной услуги</p>	<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, истребование у граждан только тех документов, которые указаны в стандарте;</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	<p>Предоставление</p>	<p>Не предоставляется</p>

	услуг электронном формате	в	
Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования			
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги		<p>Потребителю отказывается в предоставлении услуги в случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> несоответствия установленным параметрам указанной в пункте 3 настоящего стандарта; не предоставление документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта; отсутствия в библиотечном фонде заказанного материала
17	Порядок обжалования		<p>Письменная жалоба подается 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 руководства.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством библиотеки при Управлении культуры мэрии г. Бишкек.</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	Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги		<p>Стандарт муниципальной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года</p>