

24. Паспорт муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	Выдача литературы и документации в сканированном виде
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
4	Правовые основания получения муниципальной услуги	П..14 статьи 18 закона Кыргызской Республики «О местном самоуправлении»; статья 27 закона Кыргызской Республики «О культуре»; статьи 7, 15 закона Кыргызской Республики «О библиотечном деле».
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	Выдача электронных и бумажных копий документов и литературы
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 по ЛОВЗ зрению и слуху, с ЛОВЗнарушением опорно-двигательного аппарата, 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	Предельное время для приема документов и действий на получение услуги - до 5 минуты; общий срок сканирования одной страницы - до 1 минуты; общий срок копирования одной страницы - до 1 минуты; предельное время на выдачу результата зависит от количества копируемых и сканируемых страниц, но не более 2 часов
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 Центральной библиотеки Управления культуры мэрии города Бишкек (cls.kg); в Центральной библиотеке и подведомственной

	(перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию	библиотеке; на информационных стендах, в брошюрах, буклетах Управления культуры мэрии города Бишкек. Прием граждан производится в день их обращения в рабочие будние 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 нарушения 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 предоставляется другими лицами только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики
12	Перечень необходимых	Документ, удостоверяющий личность; квитанция об оплате.

	документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги	В случае частичного предоставления услуги в электронном формате, потребителю необходимо предоставить свой адрес электронной почты, либо иметь при себе переносной USB носитель или компакт-диск
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	<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	Предоставление услуг в электронном формате	Предоставление услуги в электронном варианте частично.
Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования		
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги	<p>Потребителю отказывается в предоставлении услуги в случаях:</p> <p>непредставления документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта;</p> <p>отсутствия в библиотечном фонде заказанного материала</p>
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</p>

		<p>руководства.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством Управления 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 пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года</p>