

5. Паспорт муниципальной услуги		
1	Наименование услуги	Предоставление жилищных субсидий на оплату коммунальных услуг семьям с низким доходом
2	Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего услугу	Районные управления социального развития мэрии города Бишкек
3	Получатели муниципальной услуги	малообеспеченные семьи, постоянно проживающие в городе Бишкек по месту прописки; малоимущие граждане других стран, постоянно проживающие в городе Бишкек при наличии оформленного вида на жительство в Кыргызской Республике, в исключительных случаях при предоставлении справки из страны своего гражданства о том, что они не пользуются льготами в этой стране
4	Правовые основания получения муниципальной услуги	Статья 23 Закона Кыргызской Республики «Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике»; Постановление Бишкекского городского кенеша «О социальной поддержке малоимущих и имеющих право на льготы жителей города Бишкек» от 12.06.12 года № 316
5	Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги	Справка с указанием размера жилищных субсидий
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 ЛОВЗ, оборудованных пандусами, поручнями; Прием посетителей осуществляется в отапливаемом помещении, оборудованном местами для ожидания, и туалетом. Льготные категории граждан (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	Субсидии предоставляются семье на весь период текущего года с 1 января по 31 декабря (12 месяцев). время ожидания в очереди – живая очередь; время на рассмотрение заявления - 10 - 15 минут; выдача справки – 1 час
Информирование получателей муниципальной услуги		

8	Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), органе местного самоуправления, ответственного за стандартизацию	<p>Информацию о муниципальной услуге можно получить:</p> <ul style="list-style-type: none"> в городском управлении социального развития; в районных управлениях социального развития; на официальном сайте мэрии города Бишкек; на информационных стендах, в брошюрах, буклетах районных управлений социального развития мэрии города Бишкек. <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	Способы распространения информации о муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы)	<p>Способы распространения информации о муниципальной услуге:</p> <p>распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:</p> <ul style="list-style-type: none"> СМИ; официальный сайт мэрии города Бишкек; стенды, буклеты, брошюры районных управлениях социального развития мэрии города Бишкек; по телефону приемной. <p>Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом муниципальной услуги размещаются на стендах районных управлений социального развития</p>
Обслуживание и оказание муниципальной услуги		
10	Общение с посетителями	<p>Во всех кабинетах районных управлений социального развития мэрии города Бишкек имеются информационные таблички, с указанием Ф.И.О. и сферы ответственности.</p> <p>Все сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием Ф.И.О. и должности.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
11	Способы обеспечения конфиденциальности	Информация о получателе и оказанной ему услуге предоставляется другим лицам только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики
12	Перечень	Для получения услуги заявителю необходимо

	<p>необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги</p>	<p>обратиться в районное управление социального развития мэрии города Бишкек.</p> <p>При этом заявителю необходимо с собой иметь следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> документ, удостоверяющий личность; расчёт оплаты за жилье и коммунальные услуги (бланк выдают районные управления социального развития); подлинники документов (технический паспорт, договор), подтверждающих право собственности на жилье (квартира, дом); справка о составе семьи; справки о доходах всех членов семьи за последние три месяца (среднемесячная заработная плата за вычетом удержаний с разбивкой премиальных и тринадцатой заработной платы на 12 месяцев), за исключением доходов, не облагаемых подоходным налогом, кроме пенсий, компенсаций и государственных пособий взамен льгот; справка из Центра занятости для неработающих трудоспособных граждан и с налоговой службы; справка Ф-4 из ЗАГСа для одиноких матерей, впервые обратившихся для оформления жилищных субсидий, трудовые книжки для неработающих граждан и пенсионеров; копии квитанций за предыдущий месяц на холодную воду, вывоз мусора, содержание лифтов, газ в случае, если оплата производится по отдельным квитанциям
13	<p>Стоимость платной муниципальной услуги</p>	<p>Услуга предоставляется бесплатно</p>
14	<p>Параметры качества муниципальной услуги</p>	<p>Качество предоставления муниципальной услуги определяется по следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 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

		<p>процедуры оказания услуги; соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя; наличие книги жалоб и предложений в доступном для граждан месте</p>
15	Предоставление услуг в электронном формате	Не предоставляется
Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования		
16	Отказ в предоставлении муниципальной услуги	<p>Не представление документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта; отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица; несоответствие документов установленным требованиям (в случае предоставления не полного перечня необходимых документов и/или неправильного заполнения предоставить время для исправления ошибок и сбора документов); наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности</p>
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 руководства районных управлений социального развития.</p> <p>Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством районных управлений социального развития мэрии города 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 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