|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **36. Паспорт государственной услуги** | | |
| 1 | Наименование услуги | Предоставление залов и помещений, а также оборудования, инвентаря учреждений культуры, искусства и образования в сфере культуры - глава 1, пункт 108 Единого реестра (перечня) государственных услуг |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Уполномоченный государственный орган исполнительной власти, осуществляющий единую государственную политику в сфере культуры, информации и туризма (далее - уполномоченный государственный орган в сфере культуры, информации и туризма);  подведомственные учреждения культуры уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма.  Список учреждений вместе со стандартом государственной услуги размещен на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма |
| 3 | Потребители государственной услуги | Физические и юридические лица, иностранные граждане, лица без гражданства, а также юридические лица с иностранным участием |
| 4 | Правовые основания потребителя государственной услуги | Законы Кыргызской Республики:  - «О культуре»;  - «О библиотечном деле»;  - «О музеях и Музейном фонде Кыргызской Республики» |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Организация и проведение различных мероприятий, концертов, спектаклей, конференций, ярмарок, выставок, показов кинофильмов |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной 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 с ограниченными возможностями здоровья по зрению и слуху, и лиц с ограниченными возможностями здоровья с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее - ЛOB3), оборудованные (здания, помещения) пандусами, поручнями.  Помещения располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации - надворными), отоплением, водопроводом, телефоном.  Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещается перечень документов, необходимых для приобретения услуги |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Время оформления договора - до 30 минут. Продолжительность предоставления услуги согласно условиям договора |
| Информирование получателей государственной услугой | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю, (перечень необходимой информации) и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - в общественной приемной уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма;  - на сайте уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма;  - при личном обращении в уполномоченный государственный орган в сфере культуры, информации и туризма и его управления и отделы культуры городов и районов;  - на информационных стендах, из брошюр, буклетов в уполномоченном государственном органе в сфере культуры, информации и туризма, и его управлениях и отделах культуры городов и районов.  Прием граждан в уполномоченном государственном органе в сфере культуры, информации и туризма, и его управлениях и отделах культуры городов и районов производится в день их обращения.  Информация предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Распространение информации об оказываемой услуге осуществляется через:  - средства массовой информации (газеты, радио, телевидение);  - официальный сайт уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма;  - информационные стенды, брошюры, буклеты;  - личные обращение и контакты по телефону;  - общественную приемную уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма.  Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом государственной услуги размещаются на стенде, сайте уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном государственном органе в сфере культуры, информации и туризма 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.  Всеми сотрудниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о потребителе и оказанной ему услуге может быть представлена только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Для получения услуги потребителем необходимо:  - написать заявление в установленной форме на имя директора учреждения культуры, искусства и образования;  - предъявить паспорт (для физического лица);  - предъявить доверенность, удостоверяющую право представлять организацию, иметь при себе печать организации (для юридического лица);  - составить и подписать договор об оказании услуг.  После подписания договора, потребителям необходимо произвести оплату. Оплата производится по безналичному расчету (или наличными - в кассе учреждения) в любом банковском учреждении Кыргызской Республики |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется на платной основе.  Прейскурант цен утверждается приказом уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма по согласованию с уполномоченным государственным органом в сфере антимонопольной политики.  Стоимость услуги отражается в прейскуранте цен, который размещен на стендах и официальном сайте уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется по следующим критериям:  - достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте государственной 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 для получения услуги, 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 государственной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;  - соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном для граждан мест |
| 15 | Предоставление услуги в электронном формате | Услуга оказывается в электронном формате частично: потребители могут оставить заявку на получение данной услуги посредством электронной почты |
| Отказ в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования | | |
| 16 | Отказ в предоставлении государственной услуги | Потребителю отказывается в предоставлении услуги в случаях:  - несвоевременного представления документов;  - непредставления документов, указанных в пунктах 12 настоящего стандарта;  - нарушения условий договора;  - занятости залов, помещений, а также оборудования, инвентаря в желаемое потребителем время |
| 17 | Порядок обжалования | При ненадлежащем предоставлении услуги потребитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать Ф.И.О. потребителя услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись потребителя услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение 1 рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа заявителю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  При неудовлетворении принятым решением по жалобе заявитель имеет право обжаловать решение уполномоченного государственного органа в сфере культуры, информации и туризма в судебном порядке |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги должен регулярно пересматриваться, с периодичностью не менее одного раза в три года |