|  |
| --- |
| **Паспорт государственной услуги** |
| 1 | **Наименование услуги**  | Выдача во временное пользование документов, хранящихся в фондах библиотеки на условиях повышенной комфортности, сверх установленных стандартов. Глава 6, пункт 22. |
| 2 | **Полное наименование государственного органа (учреждения) предоставляющего услуги** | 1.Министерство культуры информации и туризма (далее - МКИТ);2.Государственные библиотеки Кыргызской Республики.Список учреждений вместе со стандартом государственной услуги выставлены на информационных стендах и официальном сайте МКИТ (www.minculture.gov.kg). |
| 3 | **Получатели государственной услуги** | Граждане Кыргызской Республики с 16 лет, иностранные граждане, имеющие регистрацию в Кыргызской Республике и имеющие действительный читательский билет. |
| 4 | **Правовые основания получения государственной услуги** | 1. Закон КР «О библиотечном деле», ст.7;2. Устав библиотек |
| 5 | **Конечный результат предоставляемой государственной услуги** | Заказанный документ |
| 6 | **Условия предоставления государственной услуги** | Предоставление услуги потребителю осуществляется:- в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам;- при наличии беспрепятственного доступа всех граждан в здание и к санитарно-гигиеническим помещениям (туалетам, умывальным комнатам), в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛОВЗ) с оборудованием (зданий, помещений) пандусами, поручнями;- по предварительной договоренности по телефону или электронной почте;- организации располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации - надворными), отоплением, водопроводом, телефоном.- все потребители данной услуги обслуживаются вне очереди- документы для потребителя подготавливаются библиотекарями предварительноДля удобства посетителей в месте предоставления услуги должен иметься перечень документов и образцов заявлений, необходимых для приобретения услуги. |
| 7 | **Срок предоставления государственной услуги** | Время на подачу заявки по телефону – до 10 минут, или по электронной почте - до 1 рабочего дня. Время предоставления услуги – не более 2 рабочих дней. Поиск одного документа составляет не более 30 минут.Время на выдачу заказанного документа – не более 5 минут.Документы выдаются на срок не более 5 дней. |
| **Информирование получателей государственной услугой** |
| 8 | **Информирование об услугах, предоставляемых потребителью (перечень необходимой информации), включая информацию о государственном органе, ответственным за стандартизацию государственных услуг, входящих в его компетенцию** | Информацию о государственной услуге можно получить:1. МКИТ: 720040 г. Бишкек, ул. Пушкина, 78, График работы: с 9-00 до 18-00, выходные – суббота, воскресенье. Обеденный перерыв с 12 часов 30 минут до 13 часов 30 минут.
2. На официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР: [www.minculture.gov.kg](http://www.minculture.gov.kg), [www.nlkr.gov.kg](http://www.nlkr.gov.kg).
3. В общественной приемной МКИТ;
4. При личном обращении в библиотеки МКИТ
5. При письменном обращении: посредством почтовой и электронной связи.

График работы библиотек, их адреса и контактные данные, банковские реквизиты размещаются на официальном сайте МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах республиканских и областных библиотек.Информация предоставляется на государственном и официальном языках. |
| 9 | **Способы распространения информации об услуге (характеризовать или перечислить все возможные способы)** | Распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через: - официальные сайты МКИТ и Национальной библиотеки КР: [www.minculture.gov.kg](http://www.minculture.gov.kg), [www.nlkr.gov.kg](http://www.nlkr.gov.kg)- стенды, буклеты и брошюры, имеющиеся в МКИТ и республиканских и областных библиотеках- по телефону (номера телефонов размещаются на стендах, сайтах МКИТ и Национальной Библиотеки КР)Информация распространяется на государственном и официальном языках. |
| **Обслуживание и оказание государственной услуги** |
| 10 | **Общение с посетителями** | На всех кабинетах МКИТ и учреждениях культуры имеются информационные таблички с указанием ФИО и сферы ответственности. Сотрудники, ведущие переписку с потребителями посредством электронной почты имеют подпись в своих сообщениях, которая содержит ФИО сотрудника, должность, наименование учреждения, отдел, адрес и контактные данные.При общении с посетителями сотрудники МКИТ и учреждениях культуры соблюдают следующие основные принципы этики:- быть вежливым, доброжелательным, корректным, терпеливым, принципиальным, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения;- все сотрудники соблюдают должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения действующего законодательства, обеспечивающие этичность, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов;Для лиц с особыми нуждами (ЛОВЗ по слуху и зрению, и опорно-двигательной системы, беременные женщины) общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме. |
| 11 | **Способы обеспечения конфиденциальности** | Информация о потребителе может быть предоставлена только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики. |
| 12 | **Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственнной услуги** | При получении государственной 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 предварительно необходимо пройти процедуру получения читательского билета. Для этого необходимо:- предъявить паспорт с пропиской в населенном пункте или городе, в котором находится данная библиотека- предоставить 1 фотографию размером 3х4 см.- оплатить стоимость читательского билета в кассу (прейскурант цен на читательский билет размещается на официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги).Выдача читательских билетов для лиц младше 16 лет осуществляется в присутствии родителя (законного представителя) по предъявлению свидетельства о рождении ребенка и паспорта родителя (законного представителя).  |
| 13 | **Стоимость платной государственной услуги** | Услуга оказывается на платной основе. Стоимость услуги утверждается руководством МКИТ при согласовании с уполномоченным органом по антимонопольной политике при Правительстве КР. Прейскурант цен на услугу вместе со стандартом государственной услуги размещен на официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги. |
| 14 | **Параметры качества государственной услуги** | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:- актуальность для пользователя;- достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте оказываемой услуги;- не допущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а так же других обстоятельств к потребителям услуги; - доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в стандарте;- соответствие условий предоставления услуги: доступ к зданию, помещению у лиц с ограниченными возможностями, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах;-корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги.В МКИТ и государственных библиотеках КР имеется книга жалоб и предложений. |
| 15 | **Предоставление услуг в электронном формате** | Услуга предоставляется в электронном формате частично. Потребитель может оформить заявку на получение услуги посредством электронной почты. Адреса электронной почты библиотек размещаются на официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.  |
| **Отказ и обслуживание государственной услуги** |
| 16 | **Отказ предоставлении государственной услуги** | Если заявитель не соответствует установленным параметрам в пункте 3 настоящего стандарта.Если заявителем предоставлен не полный пакет документов, перечисленный в пункте 12.Получателю услуги может быть отказано в предоставлении услуги в случае, если в библиотечном фонде нет в наличии заказанного документа, либо заказанный документ находится в архивном фонде, в фонде редкой и особо ценной литературы. |
| 17 | **Порядок обжалования** | При ненадлежащем предоставлении услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству государственной библиотеки. Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать ФИО получателя услуги, адрес проживания, № телефона, а также суть претензии, подпись получателя 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 государственной библиотеки. Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке к руководству МКИТ.При неудовлетворении принятым решением по жалобе получатель имеет право обжаловать решение в судебном порядке. |