|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Паспорт государственной услуги** | | |
| 1 | **Наименование услуги** | Предоставление библиографических справок.  Глава 6, пункт 23. |
| 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 Министерства. |
| 3 | **Получатели государственной услуги** | Граждане Кыргызской Республики с 16 лет, иностранные граждане, имеющие регистрацию в Кыргызской Республике и юридические лица. |
| 4 | **Правовые основания получения государственной услуги** | 1. Закон КР «О библиотечном деле»;  2. Устав библиотек |
| 5 | **Конечный результат предоставляемой государственной услуги** | Заказанная библиографическая справка. |
| 6 | **Условия предоставления государственной услуги** | Предоставление услуги осуществляется:  - в помещении отвечающим установленным санитарным нормам.  Учреждения культуры обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания:  - системой  отопления;  - системой электроосвещения;  - системой приточно-вытяжной  вентиляции (кондиционирования);  - телефонной связью;  Для лиц с ограниченными возможностями, предусмотрены пандусы, поручни.  Пожилые люди и беременные женщины обслуживаются вне очереди. |
| 7 | **Срок предоставления государственной услуги** | Предоставления услуги без подписания договора:  до 10 мин. – на прием заявки;  Срок зависит от сложности темы заказа, от 2 -5 дней, выполнение услуги обговаривается с пользователем и назначается время для получения заказа.  до 10 минут – выдача документа.  В случае предоставления услуги юридическим лицам по договору:  - до 10 мин. на прием заявки, заключения договора;  - продолжительность предоставления услуги согласно условиям договора, в назначенное время. |
| **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: [www.minculture.gov.kg](http://www.minculture.gov.kg), [www.nlkr.gov.kg](http://www.nlkr.gov.kg)   График работы: с 9-00 до 18-00, выходные – суббота, воскресенье. Обеденный перерыв с 12 часов 30 минут до 13 часов 30 минут;   1. Библиотеки МКИТ 2. В общественной приемной; 3. письменное обращение (ответ на письменный запрос); 4. обращение (по телефону, при личном контакте); 5. посредством Е-mail: nlkr@list.ru 6. Прием граждан в библиотеки МКИТ производится в день их обращения.   Информация предоставляется на государственном и официальном языках.  Адреса, номера телефонов и списки территориальных подразделений представлены на сайте МКИТ и информационных стендах организаций. |
| 9 | **Способы распространения информации об услуге (характеризовать или перечислить все возможные способы)** | Распространение информации об оказываемой услуге может осуществляться через:  - сайты: [www.minculture.gov.kg](http://www.minculture.gov.kg), [www.nlkr.gov.kg](http://www.nlkr.gov.kg)  - газеты «Слово Кыргызстана», «Эркин Тоо», «Кыргыз Туусу» и др;  - по личному обращению,  - по телефону;  - по письменному обращению;  - в общественной приемной МКИТ;  - стенды, буклеты, брошюры, имеющиеся в учреждениях культуры. |
| **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.  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) общение и предоставление услуги производится в удобной 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** | Для физического лица:  – при получении государственной услуги со стороны потребителя требуется паспорт для прохождения процедуры регистрации с предоставлением персональных данных, оформления читательского билета и контрольного листка (пропуск на разовое посещение);  - для юридического лица: банковские реквизиты, печать, подписи руководителей организации для заключения Договора на предоставление библиографических справок; |
| 13 | **Стоимость платной государственной услуги** | Цены утверждаются согласно положению о предоставлении платных услуг. Прейскурант имеется на сайте и стендах, а также в отделах библиотек, оказывающих данную услугу. |
| 14 | **Параметры качества государственной услуги** | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - 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, 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, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;  - соответствие конечного результата (получение услуги) ожиданиям потребителя |
| 15 | **Предоставление услуг в электронном формате** | Услуга может предоставляться в электронном формате – электронная доставка документов через электронную почту библиотек. |
| **Отказ и обслуживание государственной услуги** | | |
| 16 | **Отказ предоставлении государственной услуги** | Заявителю может быть отказано в услуге:  - если он не соответствует параметрам, указанным в п.3 и п.12. настоящего стандарта; |
| 17 | **Порядок обжалования** | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный государственный орган.  При ненадлежащем предоставлении услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству 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 течении 1 рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Рассмотрение жалоб и претензий осуществляется в установленном порядке руководством учреждений.  Срок рассмотрения письменного обращения и получения ответа получателем не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  При неудовлетворении с принятым решением по жалобе получатель имеет право обжаловать решение руководства учреждения в судебном порядке. |