|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Паспорт государственной услуги** | | |
| 1 | **Наименование услуги** | Экскурсии по библиотеке с экскурсоводом.  Глава 6, пункт 29. |
| 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 официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР. |
| 3 | **Получатели государственной услуги** | Граждане Кыргызской Республики, иностранные граждане и юридические лица. |
| 4 | **Правовые основания получения государственной услуги** | 1. Закон Кыргызской Республики «О библиотечном деле», ст.7;  2. Устав библиотек. |
| 5 | **Конечный результат предоставляемой государственной услуги** | Получение информации просветительского характера |
| 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 принципу живой очереди;  - организации располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации - надворными), отоплением, водопроводом, телефоном.  -льготные категории граждан (УВОВ, ИВОВ, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для 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 5 минут, или по электронной почте - до 1 рабочего дня.  Время на подачу заявки при личном обращении – до 10 минут.  Время предоставления услуги – 45 мин. |
| **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 (nlkr@list.ru)   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.  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 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** | Для получения данной услуги потребителю необходимо сделать устное заявление и оплатить стоимость данной услуги в кассу в месте предоставления услуги. |
| 13 | **Стоимость платной государственной услуги** | Услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги рассчитывается в индивидуальном порядке, согласовывается с уполномоченным органом по антимонопольной политике и утверждается МКИТ. Прейскурант цен находится на информационных стендах в местах предоставления услуги и на официальных сайтах МКИТ и Национальной библиотеки КР. |
| 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 оставить заявку на экскурсию посредством электронной почты. |
| **Отказ и обслуживание государственной услуги** | | |
| 16 | **Отказ предоставлении государственной услуги** | Заявителю может быть отказано в предоставлении данной услуги в случае, если он нарушает общественный порядок. |
| 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. |