**Выдача решения о постановке на учет граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, либо об отказе в постановке на учет**

**– пункт 6 Базового реестра муниципальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Паспорт муниципальной услуги** | | |
| 1 | Наименование услуги, а также краткое описание действий исполнителя услуги в процессе ее предоставления | **Выдача решения о постановке на учет граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, либо об отказе в постановке на учет – пункт 6 Базового реестра муниципальных услуг** |
| 2 | Полное наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения), предоставляющего услугу | Исполнительный орган местного самоуправления.  В городах данная услуга может быть оказана структурными/подведомственными подразделениями мэрии или другими лицами при наличии договора о делегировании данной услуги со стороны исполнительного органа местного самоуправления.  Информация о полном наименовании органа местного самоуправления размещается на сайте уполномоченного государственного органа по делам местного самоуправления |
| 3 | Получатели муниципальной услуги | Граждане Кыргызской Республики, проживающие на соответствующей территории административно-территориальной единицы не менее трех лет для городов республиканского подчинения, а на остальных территориях - не менее одного года, достигшие 18 лет, имеющие основания, дающих право на улучшение жилищных условий в соответствии со ст. 39 Жилищного Кодекса Кыргызской Республики. |
| 4 | Правовые основания получения муниципальной услуги | – Конституция Кыргызской Республики;  – Жилищный кодекс Кыргызской Республики;  – Закон Кыргызской Республики «[О порядке рассмотрения обращений граждан](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/202100?cl=ru-ru)»;  – Закон Кыргызской Республики «Об электронном управлении»;  – Базовый реестр муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Кыргызской Республики, утвержденное постановлением Правительства Кыргызской Республики от 14 января 2015 года № 6; |
| 5 | Конечный результат предоставляемой муниципальной услуги | Выдача решения исполнительного органа местного самоуправления о постановке на учет гражданина Кыргызской Республики в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий или выдача решения исполнительного органа местного самоуправления об отказе в постановке на учет гражданина Кыргызской Республики в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий (форма решения об отказе приведена в приложении к Административному регламенту). |
| 6 | Условия предоставления муниципальной услуги | Предоставление услуги осуществляется:  1) при личном (устном, электронном) обращении заявителя/ через «единое окно»:  – в помещении, отвечающем установленным санитарным нормам;  – при наличии беспрепятственного доступа граждан в здание и санитарно-гигиенические помещения (туалеты, умывальные комнаты), в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями здоровья, оборудованные (здания, помещения) пандусами, поручнями;  – по принципу живой очереди;  Помещения располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах, при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации, надворными), отоплением, водопроводом, телефоном.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла и приравненные к ним лица, лица с инвалидностью, беременные женщины) обслуживаются вне очереди или сотрудник спускается к ним, если они не могут подняться в помещение, для приема заявления.  Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для получения услуги. |
| 7 | Срок предоставления муниципальной услуги | Предельное время на прием документов - не более 30 минут;  Общий срок предоставления услуги - в течение 30 дней с момента подачи потребителем услуги с полным пакетом необходимых документов.  Предельное время на выдачу результата услуги - не более 30 минут. |
| **Информирование получателей муниципальной услуги** | | |
| 8 | Информирование о муниципальной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и органе, ответственном за стандартизацию муниципальной услуги | Информацию о муниципальной услуге можно получить:  – при личном обращении в исполнительный орган местного самоуправления;  – на сайте уполномоченного государственного органа в сфере местного самоуправления или органа местного самоуправления;  – на информационных стендах, из брошюр и буклетов органов местного самоуправления.  – на Государственном портале электронных услуг.  График работы органа местного самоуправления размещается на официальном сайте органа местного самоуправления или на информационных стендах.  Информация предоставляется на государственном и официальном языках.  Уполномоченный государственный орган, регулирующий политику в области государственных и муниципальных услуг, является органом ответственным за стандартизацию муниципальной услуги |
| 9 | Способы распространения информации о муниципальной услуге (охарактеризовать или перечислить все возможные способы) | Распространение информации об оказываемой услуге осуществляется через:  – официальный сайт исполнительного органа местного самоуправления;  – информационные стенды, буклеты и брошюры исполнительного органа местного самоуправления;  – личное обращение граждан и контакты по телефону (номера телефонов размещаются на сайте исполнительного органа местного самоуправления).  – а также через СМИ (радио, телевидение, газеты);  – через Государственный портал электронных услуг;  – информирование об услуге осуществляется также на встречах с населением, посредством ответов на письменные обращения и по «телефону доверия».  Адреса, номера телефонов, режим работы, а также стандарт муниципальной услуги размещаются на официальных сайтах, на информационных стендах, брошюрах/буклетах исполнительного органа местного самоуправления. |
| **Обслуживание и оказание муниципальной услуги** | | |
| 10 | Общение с посетителями | В исполнительных органах местного самоуправления размещаются информационные таблички на дверях кабинетов сотрудников, задействованных в оказании услуги.  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.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям (лица с инвалидностью, пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) общение и предоставление услуги производятся в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о потребителе и оказанной услуге представляется только по основаниям, предусмотренным в законодательстве Кыргызской Республики. |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя муниципальной услуги | Для получения муниципальной услуги необходимо предоставить следующие документы:  – заявление о выдаче решения о постановке на учет потребителя услуг в качестве, нуждающегося в улучшении жилищных условий;  – документ, удостоверяющий личность и ПИН заявителя;  – акт обследования жилищных условий (при наличии в личной или совместной собственности жилого помещения).  Необходимые сведения для выдачи Справки о выделении места на кладбище уполномоченным органом запрашиваются у соответствующих государственных органов посредством Государственного портала электронных услуг по межведомственному взаимодействию. |
| 13 | Стоимость платной муниципальной услуги | Услуга предоставляется бесплатно. |
| 14 | Параметры качества муниципальной услуги | Качество предоставления муниципальной услуги определяется следующими критериями:  – достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в настоящем стандарте;  – недопущение дискриминации по признаку возраста, пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности и вероисповедания;  – доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  – соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, помещение лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график для приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном формате);  – корректность и вежливость сотрудников при оказании муниципальной услуги, консультирование в ходе всей процедуры оказания услуги;  – соответствие конечного результата (полученной услуги) ожиданиям потребителя;  – наличие книги жалоб и предложений граждан в доступном месте |
| 15 | Способы предоставления муниципальной услуги, особенности ее предоставления в электронном формате | Услуга предоставляется в электронном формате в части приема запроса (заявления) на получение муниципальной услуги посредством Государственного портала электронных услуг, в соответствии с Правилами пользования Государственным порталом электронных услуг, утвержденными постановлением Правительства Кыргызской Республики от 7 октября 2019 года № 525.  Примечание: для отправления электронной заявки на получение услуги заявителю необходимо зарегистрироваться на Государственном портале электронных услуг.  Стадия онлайновой интерактивности – 3 (имеющаяся веб-страница имеет функциональную возможность заполнять заявку в электронной форме и принять ее к рассмотрению уполномоченным органом без распечатки на бумажном носителе). |
| **Отказ в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования** | | |
| 16 | Отказ в предоставлении муниципальной услуги | Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:  – отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение (не является гражданином Кыргызской Республики, не достиг 18-летнего возраста) или полномочий действовать от имени другого лица;  – несоответствие документа, удостоверяющего личность получателя услуги установленным образцам, а также в случае предоставления данного документа с истекшим сроком действия;  – выезда на постоянное место жительства в другой населенный пункт или отсутствие у граждан Кыргызской Республики регистрации на соответствующей территории айылного аймака/города;  – утраты оснований, дающих право на улучшение жилищных условий, установленных в ст. 39 Жилищного Кодекса Кыргызской Республики;  – отсутствие заключения комиссии исполнительного органа МСУ по жилищным вопросам;  – представления гражданином не соответствующих действительности сведений о нуждаемости в улучшении жилищных условий либо совершения неправомерных действий должностными лицами при решении вопроса о принятии на учет;  – осуждение к лишению свободы на срок более пяти лет;  – подачи по месту учета заявления о снятии с учета;  – смерть заявителя о постановке на учет нуждающегося в улучшении жилищных условий;  – отсутствие полного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта;  – совершение гражданско-правовой сделки за последние 5 лет направленных на ухудшение своих жилищных условий, выразившихся в отчуждении имеющихся в собственности жилых помещений;  – улучшение жилищных условий на момент подачи заявления. |
| 17 | Порядок обжалования | Досудебный порядок обжалования: при нарушении процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также в случае отказа в предоставлении услуги, отказа в приеме документов и т.п. потребитель услуги имеет право обратиться в установленном законодательством порядке с устным, письменным/электронным обращением к руководству исполнительного органа местного самоуправления.  Письменное (электронное) обращение подается в свободной форме и должно содержать ФИО получателя услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя услуги и дату.  Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики в сфере административной деятельности и административных процедур.  Срок рассмотрения письменного (электронного) обращения и получения ответа заявителем не должен превышать 14 рабочих дней со дня его регистрации.  Сотрудник исполнительного органа местного самоуправления, ответственный за регистрации обращений граждан в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству исполнительного органа местного самоуправления.  Обжалование действий и бездействия уполномоченного органа, предоставляющего услугу и должностных лиц на любом этапе предоставления услуги в порядке предусмотренном законодательстве об административной деятельности и административных процедурах.  Судебный порядок обжалования: при несогласии с принятым решением по обращению, заявитель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа в судебном порядке в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства или административно-процессуального законодательства Кыргызской Республики. |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта муниципальной услуги | Стандарт муниципальной услуги подлежит пересмотру и корректировке с периодичностью не менее одного раза в три года. |