**Турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж жарандарды эсепке алуу жөнүндө, же эсепке алуудан баш тартуу жөнүндө чечимдерди берүү – Муниципалдык кызматтардын базалык реестринин 6-пункту**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн паспорту** | | |
| 1. | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы, ошондой эле кызмат көрсөтүүнү аткаруучунун аны көрсөтүү процессиндеги аракеттеринин кыскача баяндамасы | **Турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж жарандарды эсепке алуу жөнүндө, же эсепке алуудан баш тартуу жөнүндө чечимдерди берүү – Муниципалдык кызматтардын базалык реестринин 6-пункту** |
| 2. | Кызмат көрсөтүүчү жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын (муниципалдык мекеменин) толук аталышы | Жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органы.  Шаарларда бул кызмат көрсөтүү жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органы тарабынан бул кызматты өткөрүп берүү жөнүндө келишим болгондо Мэриянын түзүмдүк/ведомстволук бөлүмдөрү же башка адамдар тарабынан көрсөтүлүшү мүмкүн.  Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын толук аталышы жөнүндө маалымат жергиликтүү өз алдынча башкаруу иштери боюнча ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдын сайтына жайгаштырылат. |
| 3. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Республикалык баш ийүүдөгү шаарлар үчүн администрациялык-аймактык бирдиктин тиешелүү аймагында үч жылдан кем эмес, ал эми калган аймактарда - бир жылдан кем эмес жашаган, 18 жашка толгон, Кыргыз Республикасынын Турак жай кодексинин 39-беренесине ылайык турак жай шарттарын жакшыртууга укук берген негиздери бар Кыргыз Республикасынын жарандары. |
| 4. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негиздери | – Кыргыз Республикасынын Конституциясы;  – Кыргыз Республикасынын Турак жай кодекси;  – Кыргыз Республикасынын “Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө” Мыйзамы;  – Кыргыз Республикасынын “Электрондук башкаруу жөнүндө” Мыйзамы;  – Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2015-жылдын 14-январындагы № 6 токтому менен бекитилген Кыргыз Республикасынын жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары тарабынан көрсөтүлүүчү муниципалдык кызматтардын базалык реестри. |
| 5. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн акыркы жыйынтыгы | Жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын Кыргыз Республикасынын жаранын турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж катары эсепке коюу чечими же жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын Кыргыз Республикасынын жаранын турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж катары эсепке коюудан баш тартуу жөнүндө чечими (баш тартуу жөнүндө чечимдин формасы административдик регламенттин тиркемесинде келтирилген) берүү. |
| 6. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн шарттары | Кызмат көрсөтүү төмөнкүдөй ишке ашырылат:  – арыз ээсинин жеке (оозеки, электрондук түрдө) кайрылуусу/ “бирдиктүү терезе” аркылуу:  – белгиленген санитардык ченемдерге жооп берген жайда;  – жарандардын имаратка жана санитардык-гигиеналык жайларга (дааратканалар, жуунуучу бөлмөлөр) тоскоолдуксуз кирүү мүмкүнчүлүгү болгон учурда, анын ичинде ден соолугунун мүмкүнчүлүгү чектелген адамдар үчүн пандустар, кармагычтар менен жабдылган (имараттар, жайлар) учурда;  – жандуу кезек күтүү принциби боюнча;  Жайларда күтүү үчүн орундар, дааратканалар (региондордо борбордук суу түтүгүнө жана канализацияга кошулуу мүмкүн болбогон учурда, короодо), жылытуу, суу түтүгү, телефон бар.  Жарандардын жеңилдик берилген категориялары (Улуу Ата Мекендик согуштун катышуучулары жана майыптары, ооруктун эмгекчилери жана аларга теңештирилген адамдар, майыптыгы бар адамдар, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленет же эгерде алар бөлмөгө көтөрүлө албаса, кызматкер арызды кабыл алуу үчүн аларга түшөт.  Келүүчүлөргө ыңгайлуу болушу үчүн кызмат көрсөтүлүүчү жерде кызмат көрсөтүүнү пайдалануу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеги жайгаштырылат. |
| 7. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Документтерди кабыл алууга чектелген убакыт - 30 мүнөттөн ашык эмес;  Кызмат көрсөтүүнүн жалпы мөөнөтү – керектөөчү тарабынан зарыл документтер толугу менен берилген учурдан тартып 30 күндүн ичинде каралат.  Кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүгө чектелген убакыт - 30 мүнөттөн ашык эмес. |
| **Муниципалдык кызмат көрсөтүүлөрдү алуучуларга маалымдоо** | | |
| 8. | Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү муниципалдык кызматтар (керектүү маалыматтын тизмеси), муниципалдык кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу орган жөнүндө маалымдоо | Муниципалдык кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөндөгүдөй алууга болот:  – жергиликтүү өз алдынча башкаруу чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу мамлекеттик органдын сайтынан же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынан;  – маалымат такталарынан, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын брошюраларынан жана буклеттеринен.  – Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталынан.  Жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын иш графиги жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын расмий сайтына же маалымат такталарына жайгаштырылат.  Маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет.  Мамлекеттик жана муниципалдык кызмат көрсөтүүлөр жаатындагы саясатты жөнгө салуучу ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган муниципалдык кызмат көрсөтүүнү стандартташтырууга жооптуу орган болуп саналат |
| 9. | Муниципалдык кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуунун жолдору (мүмкүн болгон бардык ыкмаларды мүнөздөө же тизмектөө) | Көрсөтүлүүчү кызмат жөнүндө маалыматты жайылтуу төмөнкүлөр аркылуу жүргүзүлөт:  – жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын расмий сайты;  – жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын маалымат такталары, буклеттери жана брошюралары;  – жарандардын жеке кайрылуусу жана телефон аркылуу байланышуу (телефон номерлери жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын сайтында жайгаштырылат).  – ошондой эле ММК (радио, телекөрсөтүү, гезиттер) аркылуу;  – Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу;  – кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымдоо калк менен болгон жолугушууларда, жазуу жүзүндөгү кайрылууларга жооп берүү жана "ишеним телефону" аркылуу жүргүзүлөт.  Даректер, телефон номерлери, иш режими, ошондой эле муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын расмий сайтында, маалымат такталарында, брошюраларында/буклеттеринде жайгаштырылат. |
| **Тейлөө жана муниципалдык кызмат көрсөтүү** | | |
| 10. | Келүүчүлөр менен баарлашуу | Жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органдарында кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин эшиктеринде маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.  Калк менен иштеген бардык кызматкерлердин аты-жөнү жана кызмат орду көрсөтүлгөн персонификацияланган табличкалары (бейдждери) болот.  Келүүчүлөр менен баарлашууда кызматкерлер этиканын төмөнкү негизги принциптерин сакташат: сылык, боорукер, так, сабырдуу, принципиалдуу болуу, маселенин маңызын терең түшүнүүгө умтулуу, маектешти угуп жана анын позициясын түшүнө билүү, ошондой эле кабыл алынып жаткан чечимдерди далилдей билүү.  Бардык кызматкерлер тарабынан Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербеген, этикалык ченемдерди сактоону, жарандарга карата көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылган, кызыкчылыктардын кагылышуусун жокко чыгарган кызматтык нускамалар (функционалдык милдеттер) жана кесиптик-этикалык ченемдер сакталууга тийиш.  Медициналык жана социалдык көрсөткүчтөр боюнча өзгөчө муктаждыктагы адамдар (майыптыгы бар адамдар, пенсионерлер, согуштун жана эмгектин ардагерлери, кош бойлуу аялдар) менен пикир алышуу жана кызмат көрсөтүү алар үчүн түшүнүктүү жана жеткиликтүү формада жүргүзүлөт. |
| 11. | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Керектөөчү жана көрсөтүлгөн кызмат жөнүндө маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана берилет. |
| 12. | Керектүү документтердин жана/же муниципалдык кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин тизмеси | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн төмөнкү документтерди берүү зарыл:  – турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж катары кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүнү эсепке алуу жөнүндө чечим берүү жөнүндө арыз;  – турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж катары кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүнү эсепке алуу жөнүндө чечим берүү тууралуу арыз;  – арыз ээсинин өздүгүн жана ЖИН тастыктаган документ;  – турак жай шарттарын изилдөө актысы (жеке же биргелешкен менчикте турак жай болсо).  Көрүстөндөн орун бөлүнгөндүгү жөнүндө маалымкат берүү үчүн зарыл болгон маалыматтар ыйгарым укуктуу орган тарабынан Ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү боюнча электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу тиешелүү мамлекеттик органдардан суралат. |
| 13. | Акы төлөнүүчү муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн наркы | Кызмат акысыз көрсөтүлөт |
| 14. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн сапаты төмөнкү критерийлер менен аныкталат:  – ушул стандартта билдирилген кызмат көрсөтүүнүн шарттарына жана мөөнөттөрүнө ылайык өз убагында болуу жана ишенимдүүлүк;  – жаш курагы, жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этностук таандыктыгы, диний ишеними боюнча басмырлоого жол бербөө;  – жеткиликтүүлүк;  – кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн жарандардан ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;  – кызмат көрсөтүү шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга шайкештиги: ден соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелүү адамдардын имаратка, жайга кирүүсү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулуктарынын болушу, жарандарды кабыл алуунун ыңгайлуу графиги, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басма форматында);  – муниципалдык кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сыпайылыгы жана сылыктыгы;  – кызмат көрсөтүүнүн бардык жол-жоболорунун жүрүшүндө консультация берүү;  – акыркы натыйжанын (алынган кызматтын) керектөөчүнүн күтүүлөрүнө ылайык келиши;  – жарандардын даттануулары жана сунуштары китебинин жеткиликтүү жерде болушу. |
| 15. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн ыкмалары, аны электрондук форматта көрсөтүүнүн өзгөчөлүктөрү | Кызмат көрсөтүү муниципалдык кызмат көрсөтүүнү алууга суроо-талапты (арызды) кабыл алуу бөлүгүндө электрондук форматта Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2019-жылдын 7-октябрындагы № 525 токтому менен бекитилген Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталын пайдалануу эрежелерине ылайык Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу аркылуу көрсөтүлөт.  Эскертүү: Кызмат көрсөтүүнү алууга электрондук арыз жөнөтүү үчүн арыз ээси Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында каттоодон өтүшү керек.  Онлайн интерактивдүүлүк стадиясы – 3 (веб-баракча тапшырыкты электрондук формада толтуруу жана аны кагазга басып чыгарбастан ыйгарым укуктуу органдын кароосуна кабыл алуу боюнча функционалдык мүмкүнчүлүккө ээ). |
| **Муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу жана даттануу тартиби** | | |
| 16. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу | Муниципалдык кызмат көрсөтүү үчүн зарыл болгон документтерди кабыл алуудан баш тартуу үчүн негиздердин тизмеси:  – кызмат көрсөтүү үчүн кайрылган адамдын аны алууга укугу жоктугу (Кыргыз Республикасынын жараны эмес, 18 жашка толо элек) же башка адамдын атынан аракеттенүүгө ыйгарым укугу жок;  – кызмат көрсөтүүнү алуучунун өздүгүн ырастоочу документ белгиленген үлгүлөргө ылайык келбесе, ошондой эле бул документти колдонуу мөөнөтү өтүп кеткен учурда;  – туруктуу жашоо үчүн башка калктуу конушка кеткенде же Кыргыз Республикасынын жарандарынын айылдык аймактын/шаардын тиешелүү аймагында каттоосу болбогондо;  – Кыргыз Республикасынын Турак жай кодексинин 39-беренесинде белгиленген турак жай шарттарын жакшыртууга укук берүүчү негиздер жоголгондо;  – ЖӨБдүн аткаруучу органынын комиссиясынын турак жай маселелери боюнча корутундусу жок болсо;  – жаран турак жай шарттарын жакшыртууга муктаждыгы жөнүндө чындыкка ылайык келбеген маалыматтарды бергенде же болбосо эсепке алуу жөнүндө маселени чечүүдө кызмат адамдары тарабынан укукка жат аракеттерди жасаганда;  – беш жылдан ашык мөөнөткө эркиндигинен ажыратууга соттолгон болсо;  – эсепке алуу орду боюнча эсептен чыгаруу жөнүндө арыз берилгенде;  – турак жай шарттарын жакшыртууга муктаж болгон, эсепке коюу жөнүндө арыз ээси каза болгондо;  – ушул стандарттын 12-пунктунда көрсөтүлгөн документтердин толук пакети жок болсо;  – акыркы 5 жылда өзүнүн турак жай шарттарын начарлатууга багытталган, менчикте болгон турак жайларды ээликтен ажыратууга багытталган жарандык-укуктук бүтүмдөрдү жасоо учурунда;  – арыз берген учурда турак жай шарттарынын жакшыртылганда. |
| 17. | Даттануу тартиби | Даттануунун сотко чейинки тартиби: тейлөө жол-жоболору (кызмат көрсөтүүнүн орду, убактысы, мөөнөтү, ыңгайлуулугу боюнча талаптар) бузулган учурда, ошондой эле кызмат көрсөтүүдөн баш тарткан, документтерди кабыл алуудан баш тарткан ж.б. учурларда кызматты керектөөчү мыйзамдарда белгиленген тартипте оозеки, жазуу жүзүндө/электрондук кайрылуу менен жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын жетекчилигине кайрылууга укуктуу.  Жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуу эркин формада берилет жана анда кызмат көрсөтүүнү алуучунун аты-жөнү, жашаган дареги, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, кызмат алуучунун колу жана датасы камтылууга тийиш.  Кайрылууларды кароо Кыргыз Республикасынын административдик иш жана административдик жол-жоболор чөйрөсүндөгү мыйзамдарында белгиленген тартипте жүзөгө ашырылат.  Жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылууну кароо жана арыз ээсинин жооп алуу мөөнөтү ал катталган күндөн тартып 14 жумушчу күндөн ашпоого тийиш.  Жарандардын кайрылууларын каттоо үчүн жооптуу жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын кызматкери бир жумушчу күндүн ичинде жергиликтүү өз алдынча башкаруунун аткаруучу органынын жетекчилигинин кароосуна жиберет  Административдик иш жана административдик жол-жоболор жөнүндө мыйзамдарда каралган тартипте кызмат көрсөтүүчү ыйгарым укуктуу органдын жана кызмат адамдарынын аракеттерине жана аракетсиздигине кызмат көрсөтүүнүн каалаган этабында даттануу.  Даттануунун соттук тартиби: кайрылуу боюнча кабыл алынган чечим менен макул болбогон учурда арыз ээси ыйгарым укуктуу органдын чечимине Кыргыз Республикасынын жарандык процесстик мыйзамдарынын же административдик-процесстик мыйзамдарынын талаптарына ылайык соттук тартипте даттанууга укуктуу. |
| 18. | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандартын кайра карап чыгуунун мезгилдүүлүгү | Муниципалдык кызмат көрсөтүүнүн стандарты 3 жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен кайра каралууга жана оңдоп-түзөлүүгө тийиш. |