Приложение 2

**Паспорт государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | |  |
| 1 | Наименование услуги | Курсы по изучению государственного, официального языков, компьютерной техники, необходимые для подготовки авиационного персонала - глава 1, пункт 110 Единого реестра (перечня) государственных услуг |  |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Уполномоченный государственный орган, реализующий государственную политику и осуществляющий управление в сфере «гражданской авиации (далее – уполномоченный государственный орган в сфере гражданской авиации)».  Кыргызский авиационный институт имени И.Абдраимова (далее - Институт) |  |
| 3 | Получатели государственной услуги | Граждане Кыргызской Республики, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно или временно проживающие на территории Кыргызской Республики, имеющие среднее общее или среднее профессиональное, или высшее профессиональное образование |  |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | [Конституция](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown) Кыргызской Республики;  [Закон](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown) Кыргызской Республики "Об образовании";  постановления Правительства Кыргызской Республики:  "Об утверждении нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования Кыргызской Республики" [от 3 февраля 2004 года № 53](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown);  "Об утверждении [Положения](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown) о формировании и применении тарифов на платные образовательные услуги в Кыргызской Республике" [от 18 мая 2009 года № 300](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown);  "Об утверждении авиационных правил Кыргызской Республики" [от 29 июня 2011 года № 346](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown);  "Об утверждении Единого реестра (перечня) государственных услуг, оказываемых государственными органами и их структурными подразделениями" [от 10 февраля 2012 года № 85](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown);  "Об утверждении нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования Кыргызской Республики" [от 29 мая 2012 года № 346](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown);  "Об утверждении актов, регулирующих деятельность образовательных организаций среднего профессионального образования Кыргызской Республики" [от 4 июля 2012 года № 470](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown).  [Соглашение](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown) о предоставлении равных прав гражданам государств-участников [Договора](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/96553#unknown) об углублении интеграции в экономической и гуманитарной областях от 29 марта 1996 года на поступление в учебные заведения от 24 ноября 1998 года |  |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Сертификат об окончании обучения.  Сертификат об окончании обучения выдается в случае, если получатель услуги продемонстрировал степень умения, соответствующую свидетельству для типа воздушного судна, по которому он желает получить сертификат. Сертификат выдается, если получатель услуги приобрел под надлежащим контролем опыт на соответствующем типе воздушного судна или тренажере следующие компетенции:  - изучил обычные схемы полета и маневры на всех этапах полета;  - освоил особые и аварийные процедуры и маневры, связанные с выходом из строя и отказами оборудования, например силовой установки, систем и планера;  - изучил, по мере необходимости, выполнение полетов по приборам, включая заходы на посадку, уходы на второй круг и посадки по приборам в нормальных, особых и аварийных условиях, в том числе с имитацией отказа двигателя;  - освоил порядок действий при потере экипажем трудоспособности и порядок координации действий экипажа, включая распределение задач по пилотированию;  - изучил взаимодействие членов экипажа и применение контрольных карт;  - продемонстрировал умение и знания, требуемые для обеспечения безопасного выполнения полетов на соответствующем типе воздушного судна, которые отвечают обязанностям члена экипажа воздушного судна;  - продемонстрировал, требуемые умения, навыки и объем знаний, определенный руководящими документами гражданской авиации для авиационного персонала |  |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется:  в помещениях, отвечающих установленным санитарным нормам, санитарно-эпидемиологическим правилам и требованиям противопожарной безопасности, включая:  - оборудованные и оснащенные в соответствии с требованиями учебные кабинеты по предметам, лаборатории и мастерские по каждой профессии;  - необходимое оборудование в комплекте на одну учебную группу, в том числе приборы и инструменты;  - оборудованные спортивные площадки, а также наличие спортивного зала и спортивного инвентаря;  - наличие библиотеки, медицинского кабинета, котельной;  - учебный аэродром, оборудованный учебной техникой;  - комплекты учебно-планирующей документации, учебные планы, программы по всем предметам, наглядные материалы;  - экзаменационные материалы, учебные и методические пособия по каждой подготавливаемой квалификации авиационного персонала;  - укомплектованность Колледжа педагогическими кадрами и их соответствие квалификационным требованиям;  - наличие беспрепятственного доступа учащихся и работников Колледжа в здания и санитарно-гигиенические помещения (туалеты, умывальные комнаты), в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению и слуху и лиц с ограниченными возможностями здоровья с нарушениями опорно-двигательного аппарата;  - оснащенность зданий и помещений пандусами, поручнями.  Помещения располагают местами для ожидания, туалетами (в регионах при невозможности подключения к центральному водопроводу и канализации - надворными), отоплением, водопроводом, телефоном.  Льготные категории граждан обслуживаются вне очереди или, если они не могут подняться в помещение, сотрудник спускается к ним для приема заявления.  Для удобства посетителей в месте предоставления услуги размещаются перечень документов, необходимых для приобретения услуги, и образцы заявлений |  |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Прием документов у заявителя - до 30 минут с момента обращения.  Предоставление услуги начинается не позже 15 дней с момента обращения.  Нормативные сроки обучения - от 1 до 3 месяцев.  Изготовление и выдача сертификата по окончании обучения - в течение 15 дней после сдачи экзаменов. Выдача сертификата - до 30 минут с момента обращения |  |
| Информирование получателей государственной услуги | | |  |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - в общественной приемной уполномоченного государственного органа в сфере гражданской авиации;  - на сайте уполномоченный государственного органа в сфере гражданской авиации;  - при личном обращении в уполномоченный государственный орган в сфере гражданской авиации;  - на информационных стендах, из брошюр, буклетов уполномоченного государственного органа в сфере гражданской авиации;  - в Институте.  Информация может быть представлена:  - в письменной форме;  - в устной форме (по телефону, при личном контакте);  - в электронной форме.  Прием граждан в уполномоченном государственном органе в сфере гражданской авиации. производится в день их обращения.  Информация предоставляется на государственном и официальном языках |  |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Распространение информации об оказываемой услуге осуществляется через:  - СМИ (газеты, радио, телевидение);  - сайт уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации (www.caa.kg)»;  - информационные стенды, брошюры, буклеты;  - личное обращение и контакты по телефону;  - общественную приемную уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации.  Адреса, номера телефонов и режим работы вместе со стандартом государственной услуги размещаются на стенде, сайте уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации |  |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |  |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном государственном органе в сфере гражданской авиации размещаются информационные таблички на дверях кабинетов сотрудников, задействованных в оказании услуги.  При общении с посетителями сотрудники соблюдают основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также взвешивать и аргументировать принимаемые решения.  Всеми сотрудниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушения действующего законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами (ЛОВЗ, престарелые пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) общение и предоставление услуги производится в понятной и доступной для них форме |  |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему услуге может быть предоставлена только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики.  Личные дела получателей услуг хранятся в сейфе, находящемся в охраняемом и оборудованном помещении. Доступ к сейфу имеет только назначенное и уполномоченное на то лицо |  |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Физические лица для получения государственной услуги должны:  1) явиться лично;  2) заполнить заявление на имя руководителя;  3) предъявить в оригинале следующие документы:  - паспорт;  - военный билет, приписное свидетельство (для военнообязанных);  - аттестат о среднем общем образовании, диплом о среднем, высшем профессиональном образовании;  4) предоставить:  - копию паспорта;  - копию военного билета или приписного свидетельства (для военнообязанных);  - копий аттестата о среднем общем образовании, диплома о среднем профессиональном, высшем профессиональном образовании;  - цветные фотографии 3x4 (4 шт.);  - действующее медицинское заключение врачебно-летной экспертной комиссии (ВЛЭК);  5) оплатить стоимость услуги и предъявить квитанцию об оплате;  6) ознакомиться с приказом о зачислении на курсы и заключить договор на получение услуги.  Юридические лица заключают договор на получение данной услуги группой лиц, которые также должны представить документы, перечисленные выше.  Оплата услуги производится в кассе или перечисляется на расчетный счет Института. Банковские реквизиты представлены на информационном стенде и официальных сайтах Института и уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации. |  |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется на платной основе.  Прейскурант цен утверждается руководством Агентства, по согласованию с уполномоченным государственным органом в сфере антимонопольной политики.  Стоимость услуги отражается в прейскуранте цен, который размещен на информационных стендах и официальных сайтах уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации |  |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется по следующим параметрам:  - достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления услуги, заявленными в стандарте оказываемой услуги;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, истребование у граждан только тех документов для получения услуги, которые указаны в стандарте;  - соответствие условий предоставления услуги требованиям, установленным данным стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, график приема, удобный для 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 (полученной услуги) ожиданиям заявителя;  - наличие книги жалоб и предложений граждан в доступном месте |  |
| 15 | Представление услуги в электронном формате | Услуга предоставляется частично в электронном формате, в части приема заявления |  |
| Отказ в представлении государственной услуги и порядок обжалования | | |  |
| 16 | Отказ в представлении государственной услуги | В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях:  - несоответствия статуса заявителя требованиям пункта 3 настоящего стандарта;  - непредставления заявителем необходимых документов, перечисленных в пункте 12 настоящего стандарта |  |
| 17 | Порядок обжалования | При ненадлежащем предоставлении услуги заявитель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации и Института.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать ФИО получателя услуги, адрес проживания, номер 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 уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации и Института.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа заявителю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  При неудовлетворении принятым решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать решение уполномоченного государственного орган в сфере гражданской авиации и Института в судебном порядке |  |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги должен регулярно пересматриваться с периодичностью не менее одного раза в три года |  |