

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
городского округа город Уфа
Республики Башкортостан
№ 3733 от 02.11. 2015 года

Управление по культуре и искусству
Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги	7
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.....	12
4. Формы контроля за исполнением административного регламента	14
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.	15
Приложение.....	18

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги «Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

Муниципальная услуга «Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» предоставляется только в электронной форме.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки, последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» разработан на основе требований:

Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федерального закона от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федерального закона от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года № 1077 «Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Закона Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС-18/19 «О культуре»;

Закона Республики Башкортостан от 8 мая 1996 года № 32-з «О библиотечном деле»;

Постановления Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 г № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Устава городского округа город Уфа Республики Башкортостан, утвержденного решением Совета городского округа город Уфа Республики Башкортостан № 3/6 от 15 декабря 2005 года;

Типовых правил пользования библиотеками.

1.3. Заявителями являются - физические лица, юридические лица.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на получение всей необходимой информации, связанной с предоставлением ему муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги для заявителя предоставляется следующая информация:

1.4.1. Место нахождения Управления по культуре и искусству, время работы и телефон:

450092, Республика Башкортостан, город Уфа, проспект Октября, дом 114/1.

Часы работы: понедельник - пятница: 9.00 - 18.00., перерыв: 13.00-14.00. Выходные дни: суббота-воскресенье. Телефон приемной: 279-06-38

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны библиотек, участвующих в предоставлении муниципальной услуги указаны в приложении 1, 2.

1.4.3. Адрес официального сайта Управления по культуре и искусству: www.kulturaufa.ru.

Адрес электронной почты Управления по культуре и искусству:

E-mail: kult@ufacity.info

1.4.4. Информация о предоставлении и исполнении муниципальной услуги осуществляется:

- путем дистанционного посещения заявителем официального сайта Управления по культуре и искусству через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

- путем посещения заявителем официального сайта Управления по культуре и искусству через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», через компьютер сотрудника Управления по культуре и искусству или Муниципального бюджетного учреждения Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан, Муниципального бюджетного учреждения Централизованная система массовых библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан (адреса и телефоны Управления по культуре и искусству и библиотек указаны в п. 1.4.1. и 1.4.2);

- путем посещения заявителем Республиканского государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – РГАУ МФЦ). Центральный офис РГАУ МФЦ расположен по адресу: Республика Башкортостан, город Уфа, улица Новомостовая, 8 (остановка транспорта «Училище искусств»). О филиалах РГАУ МФЦ, расположенных на территории г. Уфы и Республики Башкортостан, а также обо всей

информации, касающейся порядка получения муниципальной услуги, можно узнать по телефону: 246-55-33 или на официальном сайте РГАУ МФЦ: www.mfcrb.ru.

1.5. В административном регламенте применяются следующие термины, обозначения и сокращения:

МБУ – муниципальное бюджетное учреждение.

РГАУ МФЦ – Республиканское государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставление государственных и муниципальных услуг».

СМИ - средства массовой информации.

Библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

СБА - справочно-библиографический аппарат - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании заявителя (получателя муниципальной услуги) для поиска необходимой им информации.

Картотеки и базы данных - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, независимо от их наличия или отсутствия в фонде библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях.

Библиотечный фонд - упорядоченная совокупность документов, соответствующая задачам и профилю библиотеки, информационного центра и предназначенная для использования и хранения.

1.6. В административный регламент могут быть внесены изменения.

Основаниями для внесения изменений в административный регламент являются:

- внесение изменений в правовые акты Российской Федерации и Республики Башкортостан, правовые акты городского округа город Уфа РБ, регламентирующие предоставление муниципальной услуги; изменение структуры Администрации городского округа город Уфа РБ; обращение граждан и организаций с предложениями по совершенствованию; необходимость совершенствования административных действий, административных процедур предоставления муниципальной услуги.

Внесение изменений осуществляет Управление по культуре и искусству, в том же порядке, что и при разработке и утверждении соответствующих административных регламентов городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

1.7. Административный регламент обязателен для применения в:

- Управлении по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан;
- Муниципальном бюджетном учреждении Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан;
- Муниципальном бюджетном учреждении Централизованная система массовых библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

1.8. Заявители, в случае неудовлетворения жалобы в досудебном (внесудебном) порядке, указанном в разделе 5 административного регламента, имеют право обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, путем подачи заявления в суд.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Электронная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек
1.	Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу	<p>Полное наименование: Управление по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан</p> <p>Сокращенное наименование: Управление по культуре и искусству Администрации ГО г. Уфа РБ</p>
2.	Наименование структурных подразделений, органов исполнительной власти РБ и РФ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	Отсутствуют
3.	Место получения информации	Не регламентируется за отсутствием документов для предоставления муниципальной услуги
4.	Заявитель услуги	Физические лица и юридические лица
5.	Результат предоставления услуги	<p>Результатом предоставления муниципальной услуги является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация, полученная через справочно-поисковый аппарат и базу данных муниципальных библиотек
6.	Срок предоставления услуги	Муниципальная услуга предоставляется только в электронной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»). Срок предоставления: - в момент обращения.
7.	Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> - Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; - Закон Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС 18/19 «О культуре»; Закон Республики Башкортостан от 8 мая 1996 года № 32-з «О библиотечном деле»;

		- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года № 1077 «Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
8.	Исчерпывающий перечень необходимых документов для предоставления муниципальных услуг	Для предоставления муниципальной услуги от заявителя каких-либо документов не требуется
9.	Сведения об услугах, которые являются необходимыми и обязательными	Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют
10.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов	Основания для отказа в приеме документов отсутствуют
11.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют
12.	Сведения о возмездности (безвозмездности) услуги	Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно
13.	Требования к помещениям, где предоставляются муниципальные услуги	<p>Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны отвечать следующим требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - место ожидания в очереди и место заполнения заявлений оборудуется столом, стулом (стульями) и информационным стендом; - соответствовать нормам пожарной и санитарной безопасности; - в непосредственной близости от окна приема граждан размещается информация об оказываемых услугах, информация об органе, предоставляющем услугу, с указанием ФИО и телефона лица, предоставляющего услугу, и дней приема заявления. <p>В помещениях, где предоставляются муниципальные услуги, должен быть обеспечен доступ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
14.	Показатели доступности и качества муниципальных	1. Количество взаимодействий заявителя со специалистами структурного подразде-

	<p>ных услуг</p>	<p>ления: отсутствует или 1. В случае возникновения сложностей при получении информации, в том числе при отсутствии у заявителя доступа к информационному portalу Управления по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан (www.kulturaufa.ru), заявители могут обратиться в Управление по культуре и искусству для получения услуги. 2. Показателями доступности муниципальной услуги являются: - отсутствие жалоб, поданных в установленном порядке, на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении услуги; - количество лиц, посетивших официальный сайт Управления по культуре и искусству через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».</p>
<p>15.</p>	<p>Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме</p>	<p>Услуга оказывается только в электронной форме. Заявитель может ознакомиться с информацией о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Управления по культуре и искусству Администрации ГО г. Уфа РБ: www.kulturaufa.ru. Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек через официальный портал Управления по культуре и искусству необходимо: - в строке браузера ввести: www.kulturaufa.ru; - на главной странице портала Управления по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан выбрать вкладку «Учреждения культуры», далее «Библиотеки», далее необходимо выбрать библиотеку. Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных МБУ Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан:</p>

		<p>- в строке браузера ввести: csdb.ufanet.ru;</p> <p>- на главной странице портала Централизованной системы детских библиотек городского округа город Уфа в Главном меню выбрать «Электронный каталог». Появится окно «Электронный каталог».</p> <p>- далее в открывшемся окне в поле «Материалы» необходимо выбрать вид документа «Все», а в поле «Базы данных» выбрать: или «Книги до 2011 г.», или «Книги с 2011 г.» (информация о книгах), или «Аналитика» (информация о статьях из периодических изданий), или «Периодика» (перечень периодических изданий, выписываемых библиотекой);</p> <p>- далее необходимо выбрать один или несколько поисковых параметров документа: Автор – фамилия автора, составителя, редактора, Заглавие – заглавие документа, в том числе серии, Тематика – предметные рубрики, ключевые слова, персоналии (о ком);</p> <p>- после заполнения поисковых полей необходимо нажать кнопку «Поиск». На экране появится список запрашиваемой информации.</p> <p>Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных МБУ Централизованная система массовых библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан:</p> <p>- в строке браузера ввести: www.ufa-lib.ru;</p> <p>-на главной странице портала «Централизованная система массовых библиотек г.Уфа» в верхней части экрана выбрать иконку «Электронный каталог». Появится 3 окна: Где искать? Как искать? Что искать? Заполняются все три окна и выходит запрашиваемый результат поиска.</p>
16.	Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее	Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится посредством личных кон-

	предоставления	сультаций, письменных консультаций и консультации по телефону. Все консультации являются безвозмездными.
17.	Особенности предоставления услуги с использованием многофункционального центра	Заявитель может получить муниципальную услугу через Республиканское государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – РГАУ МФЦ). Центральный офис РГАУ МФЦ расположен по адресу: Республика Башкортостан, город Уфа, улица Новомостовая, 8 (остановка транспорта «Училище искусств»). О филиалах РГАУ МФЦ, расположенных на территории г. Уфы и Республики Башкортостан, а также обо всей информации, касающейся порядка получения муниципальной услуги, можно узнать по телефону: 246-55-33 или на официальном сайте РГАУ МФЦ: www.mfcrb.ru .

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прохождение через портал Управления по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан - www.kulturaufa.ru, через портал Муниципального бюджетного учреждения Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан - csdb.ufanet.ru, Муниципального бюджетного учреждения Централизованная система массовых библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан - www.ufa-lib.ru.

3.1.2. Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек через официальный портал Управления по культуре и искусству необходимо:

- в строке браузера ввести: www.kulturaufa.ru:

- на главной странице портала Управления по культуре и искусству Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан выбрать вкладку «Учреждения культуры», далее «Библиотеки», далее необходимо выбрать библиотеку.

Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных МБУ Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан:

- в строке браузера ввести: csdb.ufanet.ru:

- на главной странице портала МБУ Централизованная система детских библиотек городского округа город Уфа в Главном меню выбрать «Электронный каталог». Появится окно «Электронный каталог».

- далее в открывшемся окне в поле «Материалы» необходимо выбрать вид документа «Все», а в поле «Базы данных» выбрать: или «Книги до 2011 г.», или «Книги с 2011 г.» (информация о книгах), или «Аналитика» (информация о статьях из периодических изданий), или «Периодика» (перечень периодических изданий, выписываемых библиотекой);

- далее необходимо выбрать один или несколько поисковых параметров документа:

Автор – фамилия автора, составителя, редактора,

Заглавие – заглавие документа, в том числе серии,

Тематика – предметные рубрики, ключевые слова, персоналии (о ком);

- после заполнения поисковых полей необходимо нажать кнопку «Поиск». На экране появится список запрашиваемой информации.

Для того, чтобы получить доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных МБУ Централизованная система массовых библиотек городского округа город Уфа Республики Башкортостан:

- в строке браузера ввести: www.ufa-lib.ru;

- на главной странице портала «МБУ Централизованная система массовых библиотек г.Уфа» в верхней части экрана выбрать иконку

«Электронный каталог». Появится 3 окна: Где искать? Как искать? Что искать? Заполняются все три окна и выходит запрашиваемый результат поиска.

3.1.3. Срок выполнения административных процедур – в момент обращения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением административного регламента осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за техническим обеспечением возможности получения заявителем муниципальной услуги через официальный сайт Управления по культуре и искусству в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется Управлением по культуре и искусству.

4.3. Плановая проверка осуществляется на основании планов работы.

4.4. Внеплановая проверка осуществляется по конкретному обращению (жалобе) заявителя Комиссией, состав которой формируется в соответствии с приказом Управления по культуре и искусству.

4.5. Результаты деятельности Комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. Справка подписывается всеми членами Комиссии и утверждается начальником (заместителем начальника) Управления по культуре и искусству.

4.7. Должностные лица Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек, ответственные за техническое обеспечение предоставления муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек, ответственных за техническое обеспечение предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.9. Граждане, их объединения и организации вправе направлять в Управление по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами Управления по культуре и искусству требований Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) руководителей, специалистов Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Жалоба заявителя может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления по культуре и искусству, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в орган, предоставляющий муниципальную услугу (далее - жалоба). Жалобы на решения руководителей, специалистов Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек предоставляющего муниципальную услугу, могут подаваться в вышестоящий орган - Администрацию городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

5.4. В жалобе, подаваемой заявителем в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (в случае если сведения заявителю известны);

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления по культуре и искусству, МБУ Централизованная система детских библиотек, МБУ Централизованная система массовых библиотек предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- суть жалобы;

- в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии, заверенные в установленном порядке.

5.5. Ответ заявителю не дается:

- в случае если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество(последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращений, личная подпись и дата;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5.1. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Управление по культуре и искусству.

5.6. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

- Заявитель имеет право на получение в Управлении по культуре и искусству информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

- В ходе проведения служебной проверки анализируется обоснованность каждого из приведенных мотивов, проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников положениям и предписаниям законодательных и иных нормативных актов.

При проверке опрашиваются очевидцы, иные лица, обладающие информацией, имеющей значение для рассмотрения жалобы, запрашиваются дополнительные документы и материалы у заявителя или иных физических и юридических лиц.

- В случае подтверждения по результатам проверки фактов, событий и (или) обстоятельств, содержащихся в жалобе, которые указывают на неправомерность действий (бездействия), решений должностных лиц структурного подразделения, подача жалобы признается обоснованной.

На основании принятого решения принимаются меры по привлечению виновных лиц к ответственности и восстановлению нарушенных прав заявителя.

- Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются соответствующие разъяснения с указанием порядка обжалования принятого по результатам рассмотрения жалобы решения.

5.7. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать пятнадцати рабочих дней с момента регистрации жалобы в Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих со дня ее регистрации в Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу.
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме, лично и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и иные правоохранительные органы.

Управляющий делами
Администрации городского округа
город Уфа Республики Башкортостан



А.М. Бакиева