

РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА

ВЛАДИВОСТОКА УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений администрации г. Владивостока от 21.02.2011 [N 158](#), от 19.03.2013 [N 693](#), от 10.10.2013 [N 2896](#), от 21.09.2015 [N 9642](#), от 09.02.2016 [N 344](#), от 31.01.2017 [N 218](#))

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления администрацией города Владивостока услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях" (далее - регламент) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт ее предоставления администрацией города Владивостока в лице управления по работе с муниципальными учреждениями образования администрации города Владивостока.

(в ред. Постановлений администрации г. Владивостока от 21.02.2011 [N 158](#), от 21.09.2015 [N 9642](#))

1.2. Предоставление услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях" (далее - услуга) может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

(в ред. Постановлений администрации г. Владивостока от 21.02.2011 [N 158](#), от 21.09.2015 [N 9642](#))

1.3. Заявителями могут быть физические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий услугу, с запросом о ее предоставлении, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2. Стандарт предоставления услуги

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.1. Наименование услуги - "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях".

(в ред. Постановлений администрации г. Владивостока от 21.02.2011 [N 158](#), от 21.09.2015 [N 9642](#))

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу, - управление по работе с муниципальными учреждениями образования администрации города Владивостока (далее - Исполнитель).

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

Информация о месте нахождения Исполнителя, номера контактных телефонов, Интернет-

адрес, адрес электронной почты, график работы, а также сведения о специалистах, непосредственно предоставляющих услугу ([приложение N 1](#)) и размещаются:

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

- на официальном сайте администрации города Владивостока;

- на информационных стендах в помещениях управления по работе с муниципальными учреждениями образования администрации города Владивостока (далее - управление).

При предоставлении услуги Исполнитель взаимодействует с муниципальными образовательными учреждениями города Владивостока, управлением делопроизводства администрации города Владивостока, управлением по работе с обращениями граждан администрации города Владивостока.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 10.10.2013 N 2896)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителям информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Владивостокского городского округа, либо отказ в предоставлении заявителям информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Владивостокского городского округа.

(п. 2.3 в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 10.10.2013 N 2896)

2.4. Срок предоставления услуги - не более 30 дней со дня обращения заявителя.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.5. Правовыми основаниями для предоставления услуги являются:

- [Конституция](#) Российской Федерации (источник официального опубликования - "Российская газета", 25.12.1993);

- Федеральный [закон](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (источник официального опубликования - "Собрание законодательства Российской Федерации", 31.12.2012, N 53 (ч. 1), ст. 7598);

- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (источник официального опубликования - "Собрание законодательства Российской Федерации", 03.08.1998, N 31, ст. 3802);

- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (источник официального опубликования - "Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральный [закон](#) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (источник официального опубликования - "Собрание законодательства Российской Федерации", 27.11.1995, N 48, ст. 4563);

(абзац введен [Постановлением](#) администрации г. Владивостока от 09.02.2016 N 344)

- Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (источник официального опубликования - "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- [приказ](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования" (источник официального опубликования - "Российская газета", 16.10.2013, N 232);

- [приказ](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008

"Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам" (источник официального опубликования - "Российская газета", 11.12.2013, N 279);

- [приказ](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования" (источник официального опубликования - "Российская газета", 23.10.2013, N 238);

- [Устав](#) города Владивостока, принятый решением Думы города Владивостока от 03.03.2005 N 49 (источник официального опубликования - "Владивосток", спецвыпуск, 28.07.2005);

- муниципальный правовой [акт](#) города Владивостока от 15.12.2014 N 158-МПА "Положение об организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях города Владивостока" (источник официального опубликования - "Владивосток", 23.12.2014, N 193(5366));

- муниципальный правовой [акт](#) города Владивостока от 15.12.2014 N 159-МПА "Положение об организации предоставления дополнительного образования детей в муниципальных организациях города Владивостока" (источник официального опубликования - "Владивосток", 23.12.2014, N 193(5366));

- [постановление](#) администрации города Владивостока от 09.06.2010 N 647 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг (услуг))" (источник официального опубликования - "Владивосток", 28.07.2005, N 89(4454));

- [решение](#) Думы города Владивостока от 29.08.2012 N 903 "Об учреждении управления по работе с муниципальными учреждениями образования администрации города Владивостока и утверждении Положения об управлении по работе с муниципальными учреждениями образования администрации города Владивостока" (источник официального опубликования - "Вестник Думы города Владивостока", 28.09.2012, N 64).

(п. 2.5 в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.09.2015 N 9642)

2.6. Предоставление услуги осуществляется в заявительном порядке на основании запроса заявителя, выраженного в устной, письменной или электронной форме. Предоставления документов от заявителя для получения услуги не требуется.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.7. Основания для отказа в приеме запроса для предоставления услуги отсутствуют.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.8. В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

- в письменном запросе не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного запроса не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.9. Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

(п. 2.10 в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 10.10.2013 N 2896)

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги не должен превышать трех дней.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

Зарегистрированные запросы по вопросам предоставления услуги передаются на рассмотрение Исполнителю.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.12. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, иметь места для ожидания заявителями приема и места для заполнения запросов о предоставлении услуги, оборудованные информационными стендами, стульями, столами. Помещение, в котором предоставляется услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, должны соответствовать требованиям доступности для инвалидов согласно законодательству Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Территория, прилегающая к зданию, оборудуется по возможности местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

(в ред. [Постановлений](#) администрации г. Владивостока от 09.02.2016 [N 344](#), от 31.01.2017 [N 218](#))

2.12(1). Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

(п. 2.12(1) в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 09.02.2016 N 344)

2.13. Предоставление услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

2.14. Возможно предоставление услуги в многофункциональных центрах в соответствии с действующим законодательством.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме, а также особенности выполнения процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.09.2015 N 9642)

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

- устное информирование заявителей при их личном обращении в управление;
- получение и регистрация письменного запроса;
- рассмотрение письменного запроса, подготовка, регистрация и выдача ответа заявителю;
- работа по обеспечению публичного информирования общественности об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Владивостокского городского округа.

Последовательность действий при выполнении административных процедур отражена в [блок-схеме](#) (приложение N 2).

3.2. Устное информирование заявителей при их личном обращении осуществляют должностные лица, ответственные за предоставление услуги.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

Время ожидания при личном обращении заявителя для получения услуги не должно превышать 15 минут.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 10.10.2013 N 2896)

Продолжительность приема при личном обращении заявителя у должностного лица не должна превышать 10 минут.

3.3. При личном обращении заявителя должностное лицо устанавливает предмет обращения и определяет его подведомственность. Если предметом обращения не является предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, должностное лицо сообщает заявителю в какой орган или к какому должностному лицу ему следует обратиться. Максимальный срок выполнения указанного действия составляет 10 минут, действие совершается в присутствии заявителя.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.09.2015 N 9642)

3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.5. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, принявшее звонок, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

3.6. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на должностное лицо, владеющее необходимой информацией, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.7. Получение и регистрация письменных запросов по вопросам предоставления услуги осуществляется ежедневно в управлении по работе с обращениями граждан администрации города Владивостока (690950, г. Владивосток, Океанский проспект, 15/3, каб. 7).

(п. 3.7 в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 10.10.2013 N 2896)

3.8. Письменный запрос по вопросу предоставления услуги может быть:

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

- представлен лично заявителем;
- направлен заявителем на почтовый адрес администрации города Владивостока;
- направлен заявителем на официальный сайт администрации города Владивостока www.vlc.ru.

3.9. В письменном запросе заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменный запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации запроса, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.10. Все поступающие в администрацию города Владивостока письменные запросы заявителей регистрируются в течение трех дней.

3.11. Зарегистрированные запросы по вопросам предоставления услуги передаются на рассмотрение Исполнителю.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

3.12. Начальник управления в течение одного рабочего дня определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю.

3.13. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного запроса, в случае необходимости - с участием заявителя;
- готовит проект ответа на письменный запрос и не позднее 3 рабочих дней до истечения срока предоставления услуги представляет на подпись начальнику управления.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

3.14. После подписания ответ регистрируется в установленном порядке и направляется заявителю.

Письменный запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.15. Публичное информирование осуществляется с привлечением радио, телевидения, путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте администрации города Владивостока (<http://www.vlc.ru/>, раздел "Услуги").

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

3.16. Для получения услуги в электронной форме заявитель направляет запрос о предоставлении муниципальной услуги через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

По желанию заявителя, указанному в запросе, подготовленный в соответствии с его запросом ответ может быть направлен в его адрес с использованием средств факсимильной связи, электронной почты (на адрес, указанный заявителем), через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", либо выдан ему под роспись при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу при предъявлении доверенности.

(п. 3.16 введен [Постановлением](#) администрации г. Владивостока от 21.09.2015 N 9642)

3.17. Процедуры предоставления услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг выполняются в соответствии с регламентами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии.

(п. 3.17 введен [Постановлением](#) администрации г. Владивостока от 21.09.2015 N 9642)

4. Формы контроля за исполнением регламента

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется начальником управления.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании приказов управления.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.6. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления) и внеплановыми.

4.7. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком работы управления, но не чаще одного раза в два года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.8. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги начальником управления в течение 3 дней формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3 специалистов управления. Проверка предоставления услуги проводится в течение 3 дней.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

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

4.10. Справка подписывается председателем комиссии.

4.11. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

4.12. Дисциплинарная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

5.1. Действия (бездействие), решения должностных лиц управления, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

5.2. Заявители могут обжаловать действия (бездействие), решения должностных лиц управления:

- вышестоящему должностному лицу управления;
- начальнику управления;
- заместителю главы администрации города Владивостока, курирующему управление.

5.3. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

5.4. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.5. В исключительных случаях начальник управления продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя письменно о продлении срока рассмотрения обращения.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.8. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут ответственность за рассмотрение обращения и предоставление письменного ответа заявителю.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

5.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. 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.

5.12. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.13. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается в письменной форме в недельный срок о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить

обращение.

5.15. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по адресам и номерам телефонов, содержащимся в [приложении N 1](#) к настоящему регламенту.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)

5.16. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.17. Решения и действия (бездействие) должностных лиц управления, нарушающие права заявителя на получение услуги, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

(в ред. [Постановления](#) администрации г. Владивостока от 21.02.2011 N 158)