

**ПЕЧЕНГСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПРИКАЗ**

от 09.07.2021 г.

№ 365

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа**

В целях обеспечения конституционного права граждан на обращение, в соответствии со ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», оптимизации системы работы с обращениями граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа (далее Положение).
2. Заместителю начальника отдела образования администрации Печенгского муниципального округа (Лотышева Л.И.) организовать в срок до 19.07.2021 г. изучение Положения специалистами отдела образования администрации Печенгского муниципального округа.
3. Признать утратившим силу приказ отдела образования администрации муниципального образования Печенгский район от 09.01.2014 № 2 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Отдел образования администрации муниципального образования Печенгский район».
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела



И.В. Никитина

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа (далее – Положение) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Положения об отделе образования администрации Печенгского муниципального округа, утвержденного решением Совета депутатов Печенгского муниципального округа от 27.11.2020 № 62 «Об учреждении отдела образования администрации Печенгского муниципального округа и утверждении Положения об отделе образования администрации Печенгского муниципального округа», устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в отдел образования администрации Печенгского муниципального округа (далее – отдел образования), правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и дополнительные гарантии права граждан на обращение в отдел образования, а также предусматривает ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина** – изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба гражданина;

- **предложение** – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности отдела образования, образовательных организаций, подведомственных отделу образования, развитие общественных отношений;

- **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе отдела образования (должностных лиц), образовательных организаций (должностных лиц), либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** – обращение гражданина по поводу нарушенных решениями и действиями (бездействием) отдела образования (должностных лиц) или образовательных организаций (должностных лиц) его прав, свобод или законных интересов, в том числе предоставлением официальной информации, послужившей основанием для принятия решений и совершенствования действий (бездействия);

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти;

- **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения).

1.3. В отделе образования рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении отдела образования, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Мурманской области, Печенгского муниципального округа.

1.4. Рассмотрение обращений производится начальником отдела образования, его

заместителем, заведующими секторов отдела образования, которые в пределах их полномочий вправе:

1.4.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

1.4.2. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц.

1.4.3. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

1.4.4. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

1.4.5. Поручать рассмотрение обращений образовательным учреждениям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных законодательством.

## **2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в отделе образования администрации Печенгского муниципального округа;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении отдела образования, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, отправка обращения через сайт отдела образования размещаются:

- на официальном сайте отдела образования администрации Печенгского муниципального округа ([http://edu.pechengamr.ru/index/obrashhenija\\_grazhdan/0-165](http://edu.pechengamr.ru/index/obrashhenija_grazhdan/0-165)).

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте отдела образования (<http://edu.pechengamr.ru/>).

## **3. Требования к письменному обращению граждан**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование органа местного самоуправления – отдел образования, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

- ставит личную подпись и дату.

3.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии.

3.3. Обращение, поступившее в отдел образования в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- текст письменного обращения не поддается чтению.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

3.5. Сотрудники отдела образования, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращении граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

3.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник отдела образования.

3.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно замещающему его должность. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения заместителю начальника.

#### **4. Порядок учета, приема и первичной обработки обращений граждан**

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное (письменное либо в форме электронного документа) обращение гражданина в отдел образования или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

4.2. Все поступающие в отдел образования обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат централизованной регистрации у делопроизводителя при отделе образования:

- обращения, поступившие в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа, регистрируются в день поступления обращения;
- обращения в устной форме регистрируются в день обращения.

4.3. В случае, если делопроизводитель отсутствует на рабочем месте, регистрацию обращения производит специалист отдела образования, к которому обратился заявитель.

4.4. Делопроизводитель при отделе образования:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- на поступившие в отдел образования обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации, наименования отдела образования. Если обращение написано в 2-х экземплярах, регистрационный штамп проставляется в обоих экземплярах, один из которых возвращается заявителю, а второй экземпляр с копией первой страницы обращения передается начальнику отдела образования на резолюцию;

- при приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для

письменных обращений, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. Регистрация обращений граждан производится в журнале регистрации обращений граждан.

4.6. При регистрации вносятся следующие основные реквизиты обращения граждан:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения,
- ФИО, адрес гражданина;
- наименование вида обращения;
- резолюция (исполнитель, назначенный начальником отдела образования).

4.7. Зарегистрированные у делопроизводителя при отделе образования обращения граждан (с копией первой страницы) передаются начальнику отдела образования для резолюции.

4.8. После внесения резолюции на копии обращения, обращение гражданина передается на рассмотрение и на исполнение должностному лицу отдела образования.

4.9. Заявитель может узнать у делопроизводителя, какому специалисту после резолюции начальника отдела образования передано его обращение.

4.10. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

4.11. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

4.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

4.13. Делопроизводитель при отделе образования ежемесячно выгружает в электронном виде обращения, поступившие в отдел образования, в личном кабинете на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (Сетевой Справочный Телефонный Узел), в электронной форме.

## **5. Сроки исполнения письменных обращений граждан**

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в отделе образования, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения.

5.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в отделе образования.

5.3. Сроки рассмотрения обращений в отделе образования исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.4. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение 3 дней с момента принятия по нему соответствующего решения. В случае отклонения обращений указывается мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

5.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки) не снимают с начальника отдела образования ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращения граждан.

## **6. Рассмотрение обращений**

6.1. Отдел образования:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Для рассмотрения обращения отделом образования, создается комиссия (при необходимости), в которую привлекаются специалисты, курирующие направления по вопросам, имеющимся в обращении граждан, или обращение передается на рассмотрение конкретному исполнителю.

6.3. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

6.5. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, указав сроки исполнения предоставления ответов в отдел образования.

6.6. Отдел образования по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.7. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией отдела образования, начальник отдела образования на основании представления исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

6.8. По результатам рассмотрения обращения исполнитель готовит проект ответа и согласовывает с начальником, после согласования - печатает ответ заявителю.

6.9. Письменное обращение, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию отдела образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, переадресации обращения.

6.10. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции отдела образования, содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также лице его подготавливающим, совершенном или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6.11. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью должностных лиц отдела образования, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашения содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, региональные нормативные документы, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба. Ответы, составленные на основании нормативно - правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

## **7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

7.1. Ответы на обращения граждан дает начальник отдела образования и заместитель начальника отдела образования в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменный ответ в 2-х экземплярах оформляется на бланках отдела образования в соответствии с установленными правилами. Один экземпляр передается делопроизводителю для формирования дела, второй экземпляр передается заявителю.

7.3. При написании ответа указывается фамилия в дателем падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

7.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

7.5. Регистрация ответов, подписанных начальником отдела образования, осуществляется делопроизводителем.

7.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела с номенклатурой дел в порядке, установленном в отделе образования.

7.7. Обращения граждан и документы по их рассмотрению хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7.7. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

7.8. Делопроизводитель ежемесячно размещает в личном кабинете на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (Сетевой Справочный Телефонный Узел), в его специальном разделе – «Результаты рассмотрения обращений», в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений, поступивших от граждан и организаций.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1. Контроль за полнотой и качеством соблюдения порядка по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия, (бездействие) должностных лиц.

8.2. Должностные лица отдела образования, являющиеся исполнителями, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений,

анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. В целом система контроля направлена на обеспечение своевременного и качественного рассмотрения поступивших обращений граждан.

8.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

8.5. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в отделе образования и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа его автору.

8.6. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется начальником отдела образования.

8.7. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме руководителя, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

8.8. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

8.9. Ежегодно информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций по итогам календарного года размещается заместителем начальника отдела образования на сайте отдела образования в срок до 20 января.

## **9. Организация личного приема граждан**

9.1. Личный прием граждан проводится начальником отдела образования, заместителем начальника отдела образования, заведующими секторов. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в соответствии с разделом 2 Положения.

9.2. Приём граждан осуществляется в рабочее время по предварительному согласованию.

9.3. Граждане, желающие прийти на личный прием к начальнику отдела образования по личным вопросам, обращаются к делопроизводителю при отделе образования.

9.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

9.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (Приложение). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.6. Запись на повторный прием к руководителю по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Повторный прием одного и того же лица осуществляется при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

9.7. По окончании приема начальник доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

9.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела образования, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление начальнику отдела образования. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

9.11. На личном приеме не могут рассматриваться:

- обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

9.12. Обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9.13. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие начальником отдела образования решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## **10. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес): \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса: \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов, в том числе \_\_\_\_\_  
листов приложений, \_\_\_\_\_ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного  
лица, ведущего прием \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (расшифровка подписи)