**КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Узловский район**

**(комитет образования Узловского района)**

**ПРИКАЗ**

16.06.2020 № 104-д

г. Узловая

Об утверждении Инструкции по организации работы

с обращениями граждан в комитете образования администрации

муниципального образования Узловский район

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BFAD3DCFF67F29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6BD1BB4D0F76C68744E2AA58FC0D1DFA334y0a7N) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", подпунктом 3.5.17 пункта [3.5](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BFA83EC3F07A29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6B11FB4D0F76C68744E2AA58FC0D1DFA334y0a7N) Положения о комитете образования администрации муниципального образования Узловский район, утвержденного решением Собранием представителей муниципального образования Узловский район от 20.05.2013 № 74-461, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Узловский район

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P32) по организации работы с обращениями граждан в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район (далее - Инструкция).

2. Заместителям председателя комитета, начальнику финансово-аналитического отдела комитета образования администрации муниципального образования Узловский район организовать изучение [Инструкции](#P32) работниками комитета образования администрации муниципального образования Узловский район и обеспечить строгое соблюдение требований Инструкции.

3. Признать утратившим силу с 16.06.2020 приказ Комитета образования администрации муниципального образования Узловский район от 09.10.2012 № 137-д «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете образования администрации муниципального образования Узловский район».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета М.М. Генералова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  УТВЕРЖДЕНО  приказом комитета образования администрации муниципального образования Узловский район  от 16.06.2020 N 104-д |

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В КОМИТЕТЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ УЗЛОВСКИЙ РАЙОН

I. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район (далее - Инструкция) разработана в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BEA43EC2FF297EEAE97547CB04AB09A4032CA13644F6B2A618BF86yAa6N) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BFAD3DCFF67F29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6BD1BB4D0F76C68744E2AA58FC0D1DFA334y0a7N) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", подпунктом 3.5.17 пункта [3.5](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BFA83EC3F07A29E8B82049CE0CFB53B41565AE3E5AF6B6B11FB4D0F76C68744E2AA58FC0D1DFA334y0a7N) Положения о комитете образования администрации муниципального образования Узловский район, утвержденного решением Собранием представителей муниципального образования Узловский район от 20.05.2013 № 74-461, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Узловский район.

1.2. Инструкция регламентирует последовательность действий и сроки при рассмотрении индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район, включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район (далее комитет).

1.3. Организация работы с обращениями граждан в комитете распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее - граждане и организации).

1.4. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с обращениями граждан в комитете независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Системы электронного документооборота, применяемые в комитете, должны обеспечивать выполнение требований настоящей Инструкции.

1.6. Организационно-методическое сопровождение, контроль за соблюдением организацией работы с обращениями граждан в комитете осуществляется заместителем председателя комитета образования, курирующим вопросы общего образования.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в комитете осуществляется уполномоченным работником в соответствии с должностной инструкцией ( далее по тексту инспектор).

Ответственность за организацию работы и состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях комитета возлагается на их руководителей.

1.8. Работа с обращениями граждан в комитете включает в себя следующие операции:

прием и первичную обработку обращений граждан;

регистрацию и учет обращений граждан;

принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;

рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;

подготовку и направление ответов на обращения;

хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;

личный прием граждан;

анализ рассмотрения обращений граждан;

контроль за рассмотрением обращений граждан.

1.9. Работники комитета, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.10. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, состояние делопроизводства по обращениям граждан и организаций в структурных подразделениях комитета несут руководители структурных подразделений комитета.

Обращения и запросы, поступившие в адрес структурных подразделений, регистрируются уполномоченными на то лицами непосредственно в структурных подразделениях.

1.11. Работники комитета, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в комитет граждан в соответствии с федеральным [законодательством](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BEA43FCEF17629E8B82049CE0CFB53B40765F63258FFA8B81EA186A62Ay3aDN).

1.12. Работать с обращениями граждан, поступившими в комитет, вне служебных помещений и вносить в них исправления не разрешается.

1.13. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Использование сведений, содержащихся в этих документах, в печати и других средствах массовой информации не допускается, передача документов или их копий должностным лицам других организаций допускается с разрешения руководства комитета или руководителя соответствующего структурного подразделения комитета.

1.14. Обращения, поступившие в комитет в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации

рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о контактных телефонах структурных подразделений комитета и справочной службы, почтовом адресе, факсе, местонахождении комитета размещена на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3. По вопросам, касающимся рассмотрения обращений граждан по существу, информационно-справочная работа осуществляется должностными лицами комитета, ответственными за исполнение рассмотрения обращений граждан.

2.4. График приема граждан заместителями председателя комитета и руководителями структурных подразделений комитета размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - график личного приема граждан).

2.5. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в комитет лично гражданами на приеме у заместителей председателя комитета, руководителей структурных подразделений комитета или по адресу:

ул. Кирова, д. 25, г. Узловая, Тульская область, 301600.

График работы комитета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| понедельник, вторник, среда, четверг | - | с 9.00 до 18.00; |
| пятница | - | с 9.00 до 17.00; |
| обеденный перерыв | - | с 13.00 до 13.48. |

2.6. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес комитета телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи.

2.7. Устные обращения граждан в виде телефонограмм в комитет направляются по каналам электрической связи по телефону: (48731) 6-34-46.

2.8. Обращения граждан могут поступать на рассмотрение в комитет из министерства образования Тульской области, органов местного самоуправления, аппарата уполномоченного по правам человека и правам ребенка, других ведомств и организаций.

2.9. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены путем заполнения электронной формы обращения на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://ko-uzl.ru.

2.10. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении [документа](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BDA830C5F07B29E8B82049CE0CFB53B40765F63258FFA8B81EA186A62Ay3aDN), удостоверяющего его личность, в помещении приемной комитета уполномоченным лицом комитета, ответственным за рассмотрение обращения гражданина.

После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

III. Порядок приема, первичная обработка и учет

обращений граждан

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, фельдъегерской связью, посредством факсимильной связи обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в комитете, осуществляются уполномоченным работником в соответствии с должностной инструкцией (далее - инспектор).

3.2. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения председателем комитета или его заместителями.

3.3. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, инспектором:

а) проверяется правильность адресования корреспонденции;

б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), и скрепкой к тексту письма подкалывается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);

в) поступившие с обращением документы и конверт подкалываются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкалывается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: "Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет", которая прилагается к конверту);

г) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам инспектором составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

а) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;

б) об отсутствии письменного вложения;

в) о недостаче документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками комитета. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними заместителю председателя комитета, курирующему вопросы общего образования.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой.

3.6. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются председателю комитета в день поступления.

3.7. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", принимаются инспектором.

3.8. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом комитета, в приемную, принимаются инспектором.

3.9. Телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются инспектором.

IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления в комитет в журнале учета предложений, заявлений и жалоб [(Приложение № 1)](#P178). Каждое обращение регистрируется один раз.

4.2. Обращения граждан с пометкой "лично" на конверте направляются непосредственно соответствующему работнику комитета без его вскрытия. Если письмо с надписью "лично" не содержит личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, обращение передается работником комитета на регистрацию в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.3. В случае получения обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

4.4. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

4.5. Инспектор при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

4.6. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня регистрируется только одно из обращений, при этом в регистрационной карточке обращения делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

4.7. Повторными считаются обращения, поступившие в комитет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются, также как и первичные, с проставлением отметки "Повторное".

4.8. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

4.9. Списывают в архив на хранение обращения без каких-либо просьб и предложений, содержащие общие рассуждения по проблемам общественной и политической жизни либо поднимающие уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения. При этом изложенная в аннотации суть обращения должна обосновывать направление его в архив. Гражданин уведомляется о принятом решении в течение 7 дней.

4.10. На зарегистрированных письменных обращениях или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

4.11. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в тот же день докладываются с проектами поручений руководству комитета либо направляются соответствующим руководителям структурных подразделений комитета для рассмотрения и ответа авторам обращений.

4.12. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц комитета, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.13. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование приказов и распоряжений комитета, направляются соответствующим должностным лицам комитета для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем председателя комитета (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении (при необходимости), о порядке обжалования приказов и распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.14. Проекты резолюции в зависимости от содержания письменного обращения граждан утверждаются председателем комитета либо заместителем председателя комитета образования.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления

авторов обращений

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в комитете.

5.2. Сроки рассмотрения обращений в комитете исчисляются в календарных днях. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

5.3. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в течение 5 дней со дня их регистрации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Комитет при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.5. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в комитет из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка, министерства образования Тульской области докладываются председателю или его заместителям и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

5.6. Резолюция председателя комитета, заместителей председателя комитета, руководителей структурных подразделений комитета может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.7. Инспектор в зависимости от содержания письменного обращения:

в трехдневный срок направляет обращение с проектом резолюции руководству комитета;

в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений комитета для рассмотрения и ответа авторам обращений.

5.8. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

5.9. Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений комитета, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям по рассмотрению обращения инспектор направляет копии обращения.

5.10. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.11. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения требуется участие структурного подразделения комитета, не указанного в исполнении документа, ответственный исполнитель в течение трех дней может обратиться к инспектору для внесения дополнений в резолюцию.

5.12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.13. Руководитель структурного подразделения комитета, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

а) перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

б) направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

5.14. Все авторы обращений извещаются в письменной или устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их обращения. Если автору обращения извещение не посылается, то обоснование этого должно вытекать из аннотации, а в контрольно-регистрационной карточке об этом делается отметка. Тексты уведомлений авторам обращений печатаются на бланках структурных подразделений комитета и подписываются должностными лицами комитета.

5.15. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

5.16. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу (ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ) руководство комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.17. Ответственный исполнитель или руководитель структурного подразделения комитета, получившего поручение о рассмотрении обращения, при необходимости направляет служебное письмо инспектору для внесения соответствующих изменений в резолюцию и передачи обращения по принадлежности.

5.18. Изменение резолюции и передача обращения по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с руководителем структурного подразделения комитета, лицом, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, могут быть проведены только в три рабочих дня с даты регистрации обращения в комитете, а по срочным и оперативным - незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от подведомственной организации, структурного подразделения комитета, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

5.19. При смене резолюции подлинник письменного обращения возвращается инспектору для передачи на исполнение.

5.20. При разногласиях между исполнителями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством комитета в соответствии с распределением обязанностей.

VI. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются ответственному исполнителю и соисполнителю согласно резолюции.

6.2. При подготовке ответа на обращение гражданина работник комитета, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, заместителем комитета предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

Комитет 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.

6.3. При необходимости рассматривающие обращение работники комитета могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством комитета. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются заключениями и актами, которые хранятся в комитете вместе с обращением.

6.8. В соответствии с резолюцией работник комитета готовит проект ответа на обращение гражданина. В проекте окончательного ответа гражданину или организации обобщается информация, полученная от соисполнителей по конкретному обращению.

6.9. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

6.10. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. Ответ на коллективное обращение направляется по указанному в обращении адресу либо по адресу гражданина, обозначенного в обращении первым, с предложением автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

6.11. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке комитета и направляются на визирование.

6.12. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа от соисполнителя проект ответа визируется соисполнителем.

6.13. Ответы на обращения граждан подписываются председателем комитета, заместителями председателя комитета, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

6.15. Письма на подпись председателя или заместителя председателя передаются за три рабочих дня до истечения контрольного срока.

6.16. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями председателя, подготавливаются за подписью председателя комитета.

6.17. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.18. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B5AF30CFF47474E2B07945CC0BF40CB11274AE3D53E8B6BC04BD84A4y2a8N) тайну или являющихся конфиденциальными, несет руководитель структурного подразделения комитета, должностное лицо, на рассмотрении которых находилось обращение.

6.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

6.20. При утрате письменного обращения гражданина руководителем структурного подразделения комитета принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.21. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, не позднее 27 дней с даты регистрации обращения:

а) регистрирует ответ на обращение гражданина в день подписания;

б) снимает копию с подписанного ответа на обращение гражданина с датой и исходящим номером и прикрепляет его к контрольно-регистрационной карточке обращения гражданина;

в) заполняет в контрольно-регистрационной карточке фамилию и инициалы руководителя, подписавшего ответ, фамилию и инициалы исполнителя, вид исполнения и адресат, которому направлена информация;

г) формирует дела по обращениям граждан.

6.22. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется инспектором.

VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

7.1. Ответ на обращение, если в письменном обращении не содержится фамилии гражданина, направившего обращение, или его почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или если в электронном обращении не указан адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, не дается.

7.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный исполнитель направляет такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.3. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации ответственный исполнитель возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, но указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем.

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

7.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения комитет сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48B5AF30CFF47474E2B07945CC0BF40CB11274AE3D53E8B6BC04BD84A4y2a8N) тайну, гражданину, направившему обращение, ответственный исполнитель сообщает о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.8. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в новом обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель готовит служебное письмо на имя председателя комитета либо его заместителя с обоснованием причины прекращения переписки с гражданином по данному вопросу.

Председатель комитета либо его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение комитета или одному и тому же должностному лицу комитета.

В случае принятия председателем комитета или заместителем председателя комитета решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются председателю комитета для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.9. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в ответе должны быть перечислены все номера, указанные в обращениях, а при их отсутствии - все регистрационные номера обращений, на которые дается ответ.

7.10. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случаях выявления новых обстоятельств и изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

7.11. Поступившие в комитет обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, содержащие жалобы на нарушение норм законодательства Российской Федерации заместителями председателя комитета, руководителями структурных подразделений комитета в 10-дневный срок докладываются председателю с представлением заключений определенных им структурных подразделений комитета.

7.12. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#p115#p115) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан

8.1. В комитете отправка ответов гражданам осуществляется средствами почтовой и фельдъегерской связи, по каналам электрической связи, системам электронного взаимодействия. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично в приемной комитета по заявлению при предъявлении [документа](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BDA830C5F07B29E8B82049CE0CFB53B40765F63258FFA8B81EA186A62Ay3aDN), удостоверяющего его личность.

8.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется по электронному, а затем почтовому адресу гражданина. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.3. Направление ответов на обращения граждан осуществляется после снятия документа с контроля в течение трех дней, но не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

8.4. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.7. Отправка ответов на обращения по электронному адресу гражданина происходит с электронного почтового ящика комитета uzlovaya.obraz@tularegion.ru. Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид его отправки.

8.8. В случае возврата корреспонденции инспектор вносит в контрольно-регистрационную карточку обращения соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если адресные данные гражданина были неверно указаны структурным подразделением комитета, инспектор возобновляет контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина.

8.10. В случае утраты зарегистрированного документа или неотправления ответа на обращение комитет принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

IX. Организация личного приема

9.1. Прием граждан ведется в приемной комитета (далее - Приемная) - специальном помещении, обеспечивающем доступность для граждан, в том числе с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

9.2. Для ожидания гражданами приема, а также заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное стульями, столом для возможности оформления документов и обеспеченное канцелярскими товарами. Для граждан должны быть доступны места общественного пользования (туалеты).

9.3. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в комитете возможности видео-конференц-связи.

9.4. Председателем комитета проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям комитета.

9.7. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям комитета, осуществляется заместителями председателя комитета, руководителями структурных подразделений комитета в соответствии с графиком личного приема граждан.

9.8. Руководством комитета осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений комитета.

9.9. Запись на личный прием к руководству комитета осуществляется инспектором.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.10. Организацию личного приема граждан осуществляет инспектор путем:

а) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема;

б) получения не позднее 5 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений комитета, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме председателя, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

в) информационно-технического обеспечения приема граждан.

9.11. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с заместителями председателя комитета, руководителями структурных подразделений комитета. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены.

9.13. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию комитета с разъяснением гражданину, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

9.14. Запрещается вносить в комитет вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей и уполномоченных лиц комитета, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, и животных.

9.16. Не пропускаются в комитет лица в состоянии алкогольного или иного опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде.

X. Проведение личного приема

10.1. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](consultantplus://offline/ref=DE376DC4ACD307221D6D345C10193A48BDA830C5F07B29E8B82049CE0CFB53B40765F63258FFA8B81EA186A62Ay3aDN), удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства. Личный прием гражданина по решению уполномоченного лица комитета может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

10.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.3. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

10.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

10.5. Устные обращения гражданина регистрируются в [карточке](#P374) личного приема граждан, составленной по рекомендуемому образцу, приведенному в приложении № 2 к настоящей Инструкции.

10.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

10.7. В тех случаях, когда изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема.

10.8. Обращения граждан, полученные во время личного приема, рассматриваются в первоочередном порядке. В контрольно-регистрационной карточке при регистрации такого обращения делается отметка "Личный прием".

10.9. В случае наличия граждан, не записанных на личный прием, но желающих быть принятыми и ожидающих приема без записи, уполномоченное лицо комитета при необходимости принимает решение о продлении приема граждан, желающих быть принятыми.

XI. Порядок завершения работы с обращением

11.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела работниками, отвечающими за делопроизводство по обращениям граждан в комитете, в соответствии с номенклатурой дел комитета в хронологическом порядке по систематическому принципу (по входящим регистрационным номерам).

11.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

а) лист резолюции по письменному обращению;

б) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

в) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

г) письменная докладная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

д) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

е) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

Запрещается подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан.

11.3. Обращения граждан хранятся в архиве комитета в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии комитета, после этого составляется соответствующий акт на уничтожение документов.

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений граждан

12.1. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в комитете осуществляется заместителем председателя комитета образования.

12.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурном подразделении осуществляется руководителем структурного подразделения комитета.

12.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

в) напоминание структурным подразделениям комитета о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

г) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

д) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан руководству комитета;

е) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

12.4. Обращения граждан, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля инспектором после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

12.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, а также в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

12.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

12.7. Руководство структурных подразделений комитета еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

12.8. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан структурные подразделения комитета оперативно информируют инспектора о причинах неисполнения.

12.9. Личная ответственность за рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и полноту ответов возлагается на руководство структурных подразделений, должностных лиц комитета.

12.10. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящей Инструкцией, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к Инструкции по организации работы  с обращениями граждан в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район, утвержденной приказом комитета образования администрации муниципального образования Узловский район  от 16.06.2020 N 104-д |

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

(срок хранения)

ЖУРНАЛ № \_\_

УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

комитет образования администрации муниципального образования Узловский район

Том № \_\_\_

Начат "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Окончен "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

На \_\_\_\_ листах

Журнал в \_\_\_\_ томах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый учетный номер | Дата поступления | Ф.И.О. заявителя | Адрес место жительства заявителя | Количество листов | | Откуда поступило, № и дата | Вид обращения и его краткое содержание | Кому передано, куда направлено указание (резолюция), дата, срок исполнения | Подпись лица, получившего обращение | Отметка об исполнении и ответе заявителю | Местонахождение обращения | |
| Основного документа | Приложения | Номер дела и тома | Номера листов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Примечания:**

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен председателем комитета образования администрации муниципального образования Узловский район.

2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: председателю комитета образования администрации муниципального образования Узловский район - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к Инструкции по организации работы  с обращениями граждан в комитете образования администрации муниципального образования Узловский район, утвержденной приказом комитета образования администрации муниципального образования Узловский район  от 16.06.2020 N 104-д |

КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

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:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Оборотная сторона

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:

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

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

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

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

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

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

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

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

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

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

6. Должность лица, производившего личный прием

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

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

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

Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного

лица, ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)