



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.07.2025

№ 1534

**Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан
в администрации города Владимира и о признании утратившими силу
некоторых постановлений администрации города Владимира**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, в том числе поступивших с федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и организации личного приема в администрации города Владимира **постановляю:**

1. Утвердить Положение о рассмотрении обращений граждан в администрации города Владимира согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Владимира:

- от 28.11.2013 № 4300 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан в администрации города Владимира и о признании утратившими силу распоряжений главы города Владимира от 10.01.2007 № 4-р и от 31.12.2009 № 812-р»;

- от 18.04.2017 № 1200 «О внесении изменений в постановление администрации города Владимира от 28.11.2013 № 4300»;

- от 04.03.2021 № 430 «О внесении изменений в постановление администрации города Владимира от 28.11.2013 № 4300».

3. Обнародовать данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

И.о. главы города



В.А. Гарев

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
города Владимира
от 23.07.2025 № 1534

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан
в администрации города Владимира

I. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в администрации города Владимира (далее - Положение) определяет порядок регистрации, учета, обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, организации личного приема в администрации города Владимира (далее - администрация).

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения, за исключением обращений, рассмотрение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется главой города, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации (далее - заместители), руководителями структурных подразделений администрации.

1.4. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.5. Термины, используемые в настоящем Положении, применены в значениях, установленных Законом.

II. Организация работы с обращениями

2.1. Прием и первичная обработка обращений.

2.1.1. Обращения поступают в администрацию письменно, устно или в форме электронного документа, в том числе с использованием ПОС.

2.1.2. Граждане направляют письменные обращения в администрацию, должностному лицу или обращения поступают с сопроводительным документом из других государственных или иных органов.

2.1.3. Обращения, направленные в адрес:

- администрации, главы города, заместителей поступают в отдел по координации работы структурных подразделений администрации города и взаимодействию с населением управления секретариата главы администрации (далее- отдел);

- структурных подразделений администрации, руководителей структурных подразделений администрации поступают в данные структурные подразделения.

2.1.4. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, подписи сотрудника отдела, в структурном подразделении администрации-ответственным за работу с обращениями граждан структурного подразделения администрации (далее - ответственный сотрудник), принявшего обращение.

2.2. Регистрация поступивших обращений.

2.2.1. Поступившие обращения регистрируются в отделе или в структурных подразделениях администрации с использованием Информационной системы «Регистрация обращений граждан» (далее - ИС «РОГ»), «Directum RX» (далее - Директум).

2.2.2. Сотрудник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация города Владимира. Наименование структурного подразделения» с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке ИС «РОГ» указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от коллектива организации;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в текущем архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба

проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

2.3. Обязательное принятие обращений на рассмотрение.

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.3.2. В случае необходимости администрация или должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращений с выездом на место.

2.4. Направление обращений на рассмотрение.

2.4.1. Обращения после регистрации направляются главе города, заместителям, заместителю начальника управления, начальнику отдела по координации работы структурных подразделений администрации города и взаимодействию с населением управления секретариата главы администрации или, соответственно, руководителю структурного подразделения администрации на рассмотрение.

2.4.2. По результатам рассмотрения обращений сотрудником отдела, ответственным сотрудником вносится в ИС «РОГ» содержание резолюции: информация о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметка о постановке рассмотрения обращений на контроль, сроки исполнения поручения.

2.4.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и ее структурных подразделений, а также должностных лиц, направляются 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, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.4.4. Сопроводительные письма подписываются главой города, заместителями, а также руководителями структурных подразделений администрации.

Уведомление заявителю о переадресации его обращения и сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписывает начальник управления секретариата главы администрации, заместитель начальника управления, начальник отдела по координации структурных подразделений и взаимодействию с населением управления секретариата главы администрации или руководитель соответствующего структурного подразделения администрации (лицо, исполняющее его обязанности).

2.4.5. По результатам рассмотрения обращений в отделе они передаются на исполнение в структурные подразделения администрации, направляются для рассмотрения в соответствующий орган власти и соответствующим должностным лицам.

2.5. Рассмотрение обращений в администрации.

2.5.1. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных

подразделениях администрации или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, руководителям муниципальных учреждений, предприятий и организаций (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения). Поручение должно содержать: наименование органа и структурного подразделения администрации, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, его должность, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трех или десятидневный срок исполнения поручения.

2.5.2. Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан по личным вопросам руководителями администрации, а обращения направляются «В дело» как исполненные.

2.5.3. Обращения, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются в программном комплексе. Контроль за сроком исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений, а также в органы государственной власти и другие органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее чем за пятнадцать дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа на бумажном и электронном носителе.

2.5.4. Руководители структурных подразделений администрации, должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращениях вопросов;

- уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5.5. В случае, если обращения, по мнению исполнителя, направлены не по принадлежности, он в двухдневный срок со служебной запиской возвращает эти обращения должностному лицу, направившему поручения, при этом указывая структурное подразделение администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращения.

2.5.6. Обращения, поступившие в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.6. Личный прием граждан.

2.6.1. Личный прием граждан в приемной по обращениям граждан осуществляют глава города и заместители в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам руководителями администрации города Владимира, утвержденным главой города. Организацию личного приема граждан главой города и заместителями осуществляют сотрудники отдела.

2.6.2. На официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира ежеквартально размещается график приема граждан по личным вопросам руководителями администрации города Владимира.

2.6.3. Предварительная запись на личный прием к главе города и его заместителям производится сотрудником отдела, ответственным за личный прием граждан, с учетом вопросов, входящих в компетенцию указанных должностных лиц.

2.6.4. Личный прием граждан главой города и заместителями производится с учетом числа записавшихся на прием.

2.6.5. Сотрудник отдела, ответственный за личный прием граждан, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

2.6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.7. Сотрудник отдела, ответственный за личный прием граждан, регистрирует устное обращение с использованием ИС «РОГ», вносит фамилию, имя, отчество, место регистрации, проживания, социальное положение, содержание устного обращения.

2.6.8. В случае повторного обращения сотрудник отдела, ответственный за личный прием граждан, осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

2.6.9. Сотрудник отдела, ответственный за личный прием граждан, оформляет учетную карточку личного приема граждан (приложение к Положению) и вводит в ИС «РОГ» результат приема.

2.6.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.6.11. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.12. Глава города и заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, какому структурному подразделению администрации либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и подготовка ответа. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и ее структурных подразделений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.6.14. Глава города и заместители, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимают решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

2.6.15. После завершения личного приема главы города, заместителей согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела оформляет рассылку документов.

2.6.16. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписывают должностные лица, проводившие прием граждан.

2.6.17. Руководители структурных подразделений администрации утверждают график приема граждан и проводят личный прием на своих рабочих местах. Организацию и оформление личного приема граждан в структурных подразделениях администрации осуществляет ответственный сотрудник.

2.7. Постановка обращений на контроль.

2.7.1. Контролю подлежат все поступившие обращения, подлежащие рассмотрению.

2.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о рассмотрении обращений.

Решение о продлении сроков рассмотрения обращения, снятии с контроля принимает глава города, заместители, начальник управления секретариата главы администрации.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в администрации осуществляют сотрудник отдела, в структурных подразделениях администрации - ответственные за работу с обращениями граждан.

Для своевременного предоставления информации по исполнению обращений сотрудником отдела осуществляется упреждающий контроль путем рассылки списка неисполненных обращений не позднее пяти дней до истечения срока исполнения.

2.8. Оформление ответов на обращения.

2.8.1. Ответы в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывают глава города и заместители.

Ответы заявителям подписывают глава города, заместители, руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

2.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты.

2.8.3. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что заявителю ответ на его обращение направлен. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из заявителей направлен ответ.

2.8.4. Ответ оформляется в двух (и более при необходимости) экземплярах на бланке письма. В левом нижнем углу ответа указывается фамилия, имя и отчество исполнителя в именительном падеже и номер его служебного телефона.

2.8.5. Подлинник обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления возвращается только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

2.8.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.8.7. По завершению рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел для постановки «На контроль» или списания «В дело» главой города, заместителями по компетенции или начальником управления секретариата главы администрации.

В отношении обращений, поступивших в адрес структурных подразделений администрации, постановка «На контроль» или списание «В дело» осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения администрации.

Подлинник обращения возвращается исполнителю для формирования дела. Результат рассмотрения заносится в ИС «РОГ».

2.8.8. После регистрации в отделе ответ передается на отправку в отдел электронного делопроизводства управления информатизации, телекоммуникаций и делопроизводства администрации. Ответ на обращение, поступившее в адрес структурного подразделения администрации, регистрируют и направляют заявителю ответственные сотрудники.

2.8.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

2.9. Порядок рассмотрения отдельных обращений производится в установленном Законом порядке.

2.10. Оформление дела по обращению, хранение.

2.10.1. Сотрудник отдела в соответствии со сводной номенклатурой дел администрации формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения должностных лиц администрации, поступившие ответы, справки.

2.10.2. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

2.10.3. Хранение материалов обеспечивается сотрудником отдела в текущем архиве в течение пяти лет.

2.10.4. По истечении сроков хранения в текущем архиве материалы уничтожаются в установленном порядке.

2.11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.11.1. Справочную работу по рассмотрению обращений в пределах своей компетенции ведут сотрудники отдела, в структурном подразделении администрации - ответственные за работу с обращениями граждан.

2.11.2. Справки по рассмотрению обращений предоставляются сотрудником отдела при личном обращении.

2.11.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

2.11.4. При получении запроса по телефону сотрудник отдела:

- называет наименование структурного подразделения администрации, в которое позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса в рамках своих должностных обязанностей.

2.11.5. Во время разговора сотрудник отдела должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.12. Формы контроля по исполнению порядка рассмотрения обращений.

2.12.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя осуществление проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения настоящего Положения, а также выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

2.12.2. Текущий контроль за соблюдением действий, определенных настоящим Положением, принятием решений и соблюдением сроков предоставления ответов заявителям осуществляется заместителям и руководителями структурных подразделений администрации,

рассматривающими обращения, а также сотрудниками отдела.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителями, руководителями структурных подразделений администрации, начальником управления секретариата главы администрации.

Результаты проверок оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

2.12.3. Сотрудники отдела и ответственные за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного Законом порядка рассмотрения обращений.

Должностное лицо администрации несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, соблюдение сроков рассмотрения, содержание подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностного лица администрации, данных по рассмотрению обращений, за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений.

2.13. Анализ поступивших обращений.

2.13.1. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится аналитическая работа.

2.13.2. Анализ поступивших в администрацию обращений проводится с использованием возможностей ИС «РОГ».

2.13.3. Информационно-аналитические справки направляются главе города, в правительство Владимирской области, размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира.

III. Организация работы с сообщениями и обращениями граждан, поступившими с Платформы обратной связи

3.1. Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием ПОС, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Законом.

3.2. Общую координацию работы должностных лиц администрации, осуществляющих работу с сообщениями и обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений и обращений в ПОС осуществляет отдел.

Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение должностному лицу администрации принимается сотрудником отдела, осуществляющим роль «Координатор», исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3. Осуществление администрирования личного кабинета (далее - ЛКО) администрации в ПОС: добавление (удаление) ответственных исполнителей, настройка их ролей, категорий, подкатегорий, автоправил, фаст-треков в ЛКО,

техническую помощь по созданию и настройке личных кабинетов и технической работе в них пользователей, осуществляет сотрудник отдела, ответственный за это направление работы.

3.4. В целях организации работы с сообщениями и обращениями, поступившими в ПОС, руководители структурных подразделений администрации определяют ответственных лиц с ролью «Исполнитель» (далее - Исполнитель), осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, а также лиц, которые в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) осуществляют подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, которым также присваивается роль «Исполнитель».

3.5. Сообщения и обращения, поступившие в администрацию города по компетенции, рассматриваются в течение тридцати дней. Указанный срок исчисляется со дня поступления сообщения на этап модерации до даты направления ответа заявителю.

3.5.1. Сообщения и обращения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения, рассматриваются в срок, не превышающий десяти календарных дней. Если последний день срока рассмотрения сообщения или обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.5.2. Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ на утверждение.

3.6. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности, излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

3.7. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется сотрудником отдела, занимающим в ПОС роль «Руководитель» и роль «Куратор». В случае несоответствия подготовленного «Исполнителем» ответа требованиям качества «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

3.8. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан, находящихся на рассмотрении в администрации, осуществляется ежедневно сотрудником отдела, осуществляющим роль «Куратор».

3.9. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, поступивших в ПОС, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации, несут непосредственно должностные лица администрации - Исполнители.

3.10. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС следует рассматривать вопрос о применении к соответствующим муниципальным служащим, работникам, чьи действия (бездействие) привели к нарушению настоящего Положения, мер

дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.11. Исполнитель, ответственный за работу с обращениями граждан, поданными с использованием ПОС, на период временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, служебной командировкой и другое) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении сообщения и обращения граждан временно замещающему его специалисту с ролью «Исполнитель».

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
личного приема граждан

(Дата приема)

(Ф.И.О., должность)

Ф.И.О. _____

Адрес/место жительства _____

Тел. _____

Обращение/общие сведения

Входящий (регистрационный) номер _____

Краткое содержание _____

Принятые решения

Резолюция _____

/подпись руководителя/

Контрольные заметки _____

Ответ _____

Тип ответа:

С получением ответа в устной форме согласен _____ /подпись заявителя/

«В дело» _____ /подпись руководителя/ _____ /дата/