УТВЕРЖДЕНО
Приказом муниципального учреждения
«Управление образования Администрации
муниципального образования
«Сенгилеевский район»
от 27 января 2016 года №12-о

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Сенгилей – 2016 г.

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении «Управление образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район» (далее – Управление) разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом № 152- ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

1.2. Положение определяет сроки и последовательность организационных действий Управления при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Управления, конкретные пути и способы решения.

Заявление – обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес Управления, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

1.5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2. Основные задачи и функции в работе с обращениям граждан

Основные задачи:

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений, поступивших в электронном виде, граждан.
2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

Функции:

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.
2. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.
3. Ежедневный прием и консультации граждан.

4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.

5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.

6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.

7. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющихся персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

3. Право граждан на обращение, при рассмотрении обращений

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Управление.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.3. При рассмотрении обращения должностным лицом Управления гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследовать его в связи с его обращением с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

5. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

осуществляется ответственными лицами с использованием средств телефонной электронного информирования.

5.2. Сведения о местонахождении Управления, полный почтовый ад контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сай Управления.

6. Требования к обращению

6.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату. (Приложение 1)

7.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 7.1 и электронный адрес отправителя.

7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений

7.1. Обращение не рассматривается, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного заявление не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданин.

8. Последовательность административных действий

8.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции учреждения;
- регистрация поступивших обращений;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;
- установление срока исполнения;
- направление обращений на рассмотрение;

•рассмотрение обращений;

•личный прием граждан;

•постановка обращений граждан на контроль;

•продление срока рассмотрения обращений граждан;

•оформление ответа на обращение;

•порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

9.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в Управление.

9.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте России, по факсу, по электронной почте, по сайту, по телефону, через ящик доверия.

9.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают инспектору приемной Управления.

9.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

9.5. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

10. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

10.1. Инспектор приемной производит регистрацию обращения (независимо от формы и источника поступления) с присвоением регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в Управление (далее – журнал). Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

10.2. Форма регистрации обращений может быть журнальной и электронной.

10.3. Заведующая канцелярией:

•в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп Управления с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

•При регистрации в журнал учёта обращений граждан или в электронную учётную карточку вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) (при наличии данных);
- почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- отметка «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);
- вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»;
- краткая аннотация обращения;
- сроки контроля;

- исполнитель;
- отметка об исполнении;
- регистрационный номер *(Приложение 2)*.

•проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку.

10.4. Начальник Управления осуществляет аннотацию обращений:

•прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

•осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

•после резолюции начальника Управления, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения Управления, копия обращения выдается инспектором приемной под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной Управления и помещается в дело. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на инспектора приемной.

10.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче.

10.6. В соответствии со структурой деятельности Управления письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

Направление деятельности, к которому относится обращение	**Ответственный за рассмотрение обращения**	**Примечание**
Письменные обращения по вопросам приема	Ответственный секретарь приемной комиссии	С 01.03. по 01.09. С 01.09. по 01.03.
Письменные обращения по архивным справкам по личному составу сотрудников	Секретарь приемной Глав.специалист по юридическим вопросам	
Письменные обращения по кадровым вопросам	Глав.специалист по юридическим вопросам Консультант	
Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников	начальник Управления образования Зам.начальника Управления образования	
Письменные обращения по организации питания	Зам.начальника Управления	

в образовательных учреждениях	образования Гл.спец.по дошкольному образ-ю Гл.спец.по воспитательной работе и дополнит.обр-ю	
Письменные обращения по финансовым вопросам	Главный бухгалтер Глав.специалист по юридическим вопросам	

11. Оформление ответа на обращение граждан

11.1.Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

11.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

11.3. В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

11.4. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;
- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;
- ответ на обращение подписывается начальником Управления либо уполномоченным на то лицом;
- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении;
- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается сро окончательного разрешения вопроса.

11.5. При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации) *(Приложение 3)*.

11.6. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

14. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

14.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

14.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо на исполнение которому поступило обращение.

14.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

15. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации

15.1. Все поступившие в Управление обращения ставятся на контроль. Начальник Управления или уполномоченное лицо накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица организации, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

15.2. От вида обращения устанавливаются разные сроки рассмотрения:

- в соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в организации;
- в исключительных случаях начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;
- обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации;
- обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не позднее 7 дней со дня их поступления;
- письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

15.3. В тексте поручения начальника Управления или уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения

промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

15.4. Решение о снятии обращения с контроля принимается начальником Управления после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело».

15.5. Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив организации и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

16. Организация личного приема граждан, телефонных "прямых линий"

16.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления и уполномоченным на то лицом, которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций согласно утвержденному графику.

16.2. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

16.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

16.4. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

16.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина *(Приложение № 4)*.

16.6. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

16.7. В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

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

16.9. По окончании приема начальник Управления доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

16.10. После завершения личного приема начальник Управления дает указание инспектору приемной о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

16.11. Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

16.12. Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» организуется по определённой тематике. График составляется и утверждается начальником Управления. Все обращения, поступившие от граждан в ходе проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки.

16.13. В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведённых «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.

17. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям

17.1.Анализ обращений осуществляется в учреждении в следующих формах:

17.1.1.Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчётный период обращений граждан:

- ежемесячные;
- ежеквартальные;
- годовые.

17.1.2.Оперативные информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных в отчётном периоде, освещающие:

- эффективность деятельности по достижению целевых показателей в сфере образования на отдельных территориях по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования (например, организация подвоза обучающихся в образовательных организациях);
- достижение целевых показателей в сфере образования по вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

17.2.Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным темам в сфере образования (например, организация летнего отдыха, приём в образовательные организации и т.д.).

17.3. Информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям (например, сколько и по каким темам рассмотрено обращений граждан по каждому населённому пункту).

17.4. В аналитических обзорах отражаются следующие показатели в сравнении с предыдущими:

- увеличение/уменьшение количества обращений (причины):
- основной тематики,
- коллективных обращений (доля от общего числа),
- повторных обращений,
- по числу положительно решённых вопросов.

17.5. Анализ результатов рассмотрения обращений заявителей и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мер со стороны организации. Оценка результатов рассмотрения обращений со стороны авторов обращений может содержаться:

в повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу;

во вторичных заявлениях;

в жалобах на принятые по обращениям решения и действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;

в обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан;

при повторной записи на личный приём;

в поступивших в организацию электронных сообщениях;

в открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);

- результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны организации.

18. Ответственность комиссии при исполнении функции по рассмотрению обращений

18.1. Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

18.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Приложение № 1

Примерный образец обращения

Обращение излагается в произвольной форме, с указанием следующего:

Кому (должность, Ф.И.О. руководителя организации)
Ф.И.О. заявителя (полностью)
Адрес: почтовый индекс, город, улица, дом, квартира
Контактный телефон_____

1) мотив (причина) обращения;
2) сведения об авторе, вид льгот;
3) ясное изложение сути проблемы;
4) инстанции, в которые автор обращался ранее по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
5) наличие судебных разбирательств по заявленной проблеме;
6) в заключении формулируется заявление, предложение, жалоба.

Подпись (Ф.И.О. полностью) _____ Дата _____

В случае если обращение коллективное, оно подкрепляется подписями всех заявителей и указывается контактный адрес и телефон гражданина, в адрес которого будет направлен ответ.

Приложение №2

Дата и регистрационный номер	ФИО заявителя и его контактные данные	Краткое содержание (аннотация)	Исполнитель и его подпись
10 января			
С-1 Сайт Срок до 08 февраля 2015 года	Смирнов Семён Семёнович semen@mail.ru	Предложение о сотрудничестве по вопросу проведения конкурса	Иванов И.И.
11 января			
П-2 Письменное обращение Срок до 09 февраля	Петров Пётр Петрович, г. Ульяновск, ул. Северная, д. 5, тел. 84-44-15	Жалоба на директора школы в связи с незаконным увольнением	Кузьмин О.П.
12 января			
Ч-3 с личного приёма начальника Управления срок до 10 февраля 2015 года	Чайников Илья Григорьевич Майнский р-н, с. Тимофеевка	Заявление Просит разъяснить порядок оплаты за питание	Рыбникова Ж.В.

Приложение №

Реквизиты организации

Иванову И.И.

Гагушкина ул., д.5, кв.5,
г. Ульяновск,
432055

_____ № _____

На№ _____ от _____

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение в _____ по вопросу о (об)_____ _____ сообщаем следующее.

1. Ответ заявителю должен быть последовательными в изложении, кратким, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам и быть написан простым, доступным языком.

2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков.

3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

4. Информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которого готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты.

5. В заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения, если оно требует дополнительного рассмотрения, следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя.

Должность руководителя ФИО руководителя

ФИО исполнителя
ТЕЛЕФОН

Приложение № 4

Наименование организации
Карточка личного приёма

Личный приём *Выездной личный приём*
Телефонная линия

(нужное подчеркнуть)

Дата приёма _____

Ф.И.О._____

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего личность_____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе_____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя)

_____

Адрес: места регистрации_____ Телефон _____

места жительства_____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

Льготы _____

Место работы _____

Сведения о доходе_____(*с согласия заявителя)*

Состав семьи

_____

Содержание

_____

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы_____

_____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____

_____

_____

С вышеизложенным согласен

_____

(подпись)

_____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ Изменения	Номера пунктов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ распорядительного документа	Подпись	Дата	Срок ведения изменения
	измененных	заменных	новых	аннулированных					