

ГУБЕРНАТОР НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 20 октября 2011 г. N 275

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора Новосибирской области
от 28.12.2012 [N 239](#), от 09.08.2013 [N 198](#), от 13.11.2013 [N 273](#),
от 14.04.2015 [N 70](#), от 06.11.2015 [N 247](#), от 25.12.2015 [N 283](#), от 16.01.2018 [№ 10](#))

В целях реализации Федерального [закона](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с [Регламентом](#) Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 N 1-п, [Положением](#) об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области от 15.12.2014 N 205 "Об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области", постановляю:
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 14.04.2015 N 70)

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области при разработке инструкций о порядке организации работы с обращениями граждан в соответствующем органе государственной власти руководствоваться положениями настоящей [Инструкции](#).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на временно исполняющего обязанности первого заместителя Губернатора Новосибирской области Петухова Ю.Ф.

В.А.ЮРЧЕНКО

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора Новосибирской области
от 28.12.2012 N 239, от 09.08.2013 N 198, от 13.11.2013 N 273,
от 14.04.2015 N 70, от 06.11.2015 N 247, от 25.12.2015 N 283, от 16.01.2018 № 10)

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Губернатору Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, [Регламентом](#) Правительства Новосибирской области, [Положением](#) об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, [Инструкцией](#) по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Губернатору Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Губернатору Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: priem@obladm.nso.ru.

Факс: (383) 223-76-89. Телефон: 222-28-91.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Губернатора

Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителей областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители государственных органов власти несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Губернатору Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, организует администрация Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - управление - общественная приемная).

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления - общественной приемной.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

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

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

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 N 10)

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области и начальника управления - общественной приемной.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 09.08.2013 N 198)

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.1) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение 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;

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 N 10)

3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(п. 14 в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

15. Губернатор Новосибирской области, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

(п. 15 в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16.1. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 44.1 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации 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.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 N 10)

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Новосибирской области, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо

вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. постановлений Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239, от 09.08.2013 N 198)

18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Новосибирской области от 13.11.2013 N 273.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей министерства юстиции Новосибирской области.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию (управление - общественную приемную). Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений "Lotus" (далее - система "Lotus").

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Начальник управления - общественной приемной определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

- 1) Губернатору Новосибирской области;
- 2) первому заместителю Губернатора Новосибирской области;
- 3) заместителям Губернатора Новосибирской области;
- 4) руководителям структурных подразделений администрации;
- 5) руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления Новосибирской области, а при необходимости - руководителям организаций Новосибирской области.

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия

(бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений администрации и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

26. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению ([приложение N 1](#)), в котором указываются:

- 1) дата регистрации;
- 2) Ф.И.О. гражданина;
- 3) социальное положение (если есть данные);
- 4) адрес места жительства (при наличии);
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) номер темы по классификатору;

7) государственный орган, орган местного самоуправления или фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на исполнение обращение.

По компьютерной базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в сопроводительном листе о том, куда обращался гражданин ранее.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. При регистрации в системе "Lotus" заполняется регистрационная [карточка](#) ([приложение N 2](#)), в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

28.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

(п. 28.1 введен [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти,

осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 14](#) настоящей Инструкции.

(абзац введен [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 14.04.2015 N 70)

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

31. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

32. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп ([приложение N 3](#)), где указывается дата регистрации и входящий номер.

33. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

34. Регистрационная карточка писем граждан распечатывается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту структурного подразделения администрации, ответственному за работу с обращениями граждан. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, расположенных вне здания администрации, органам местного самоуправления, руководителям организаций Новосибирской области обращения отправляются через управление документационного обеспечения министерства юстиции Новосибирской области. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

35. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, согласно Федеральному [закону](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Губернатору Новосибирской области и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации. (в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 14.04.2015 N 70)

36. Руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации или областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, то обращение в течение двух дней возвращается в управление - общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью

руководителя структурного подразделения администрации, руководителя областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

37. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

38. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 14, 15, 16, 17 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 16.1 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 N 10)

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и начальник управления - общественной приемной.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

41. Обращения, которые были направлены Губернатору Новосибирской области, возвращаются в управление - общественную приемную для занесения резолюции Губернатора Новосибирской области в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Губернатора Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с

контроля или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

43. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным [законом](#) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Абзац утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

44. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "Lotus".

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

44.1 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 пункта 11 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 N 10)

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется управлением - общественной приемной.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

V. Формирование дел с обращениями граждан

46. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в управление - общественную приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) дата регистрации обращения.

47. В папку "Дело" вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) сопроводительный лист (аннотация);
- 3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
- 5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с

уведомлением гражданина, направившего обращение;

б) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

48. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении - общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

VI. Личный прием граждан

49. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области" по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

50. Личный прием граждан проводят:

1) Губернатор Новосибирской области;

2) первый заместитель Губернатора Новосибирской области;

3) заместители Губернатора Новосибирской области;

4) руководители структурных подразделений администрации;

5) руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

51. Запись граждан на личный прием к Губернатору Новосибирской области осуществляют работники управления - общественной приемной на основании письменного обращения гражданина о личном приеме Губернатором Новосибирской области, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в [журнале](#) записи на личный прием к Губернатору Новосибирской области (приложение N 4).

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

52. Обращения граждан о личном приеме Губернатором Новосибирской области, поступившие в управление - общественную приемную по телефону (222-18-64, 222-62-44), регистрируются в [журнале](#) учета устных обращений граждан (приложение N 5). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

53. Работники управления - общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Губернатору Новосибирской области.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора Новосибирской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

54. О дате, времени и месте проведения личного приема Губернатором Новосибирской области заявителю сообщается работником управления - общественной приемной дополнительно.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

55. Заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

56. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Новосибирской области от 06.11.2015 N 247.

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

58. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области своевременно сообщают об этом работникам управления - общественной приемной, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

59. Заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

60. В день проведения личного приема граждан Губернатором Новосибирской области работники управления - общественной приемной заполняют [карточки](#) личного приема граждан (приложение N 6) и заносят регистрационные данные в систему "Lotus".
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

При проведении личного приема граждан заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях администрации и областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в систему "Lotus" сразу после проведения личного приема.
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

61. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится работниками управления - общественной приемной во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений администрации, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, отвечающих за организацию проведения личного приема.
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

62. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

Работник управления - общественной приемной, специалисты структурного подразделения администрации, областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, отвечающие за организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
(п. 62 в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2015 N 283)

63. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 в установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

64. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

66. Заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан работниками
управления - общественной приемной
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области
от 28.12.2012 N 239)

67. Прием граждан работниками управления - общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об управлении - общественной приемной и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в помещении управления - общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

68. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении общественной приемной Губернатора Новосибирской области.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

69. Для ознакомления граждан с информационными материалами в общественной приемной Губернатора Новосибирской области и в холле на 1 этаже здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов;
- 3) терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу).

70. На информационном стенде в помещении общественной приемной Губернатора Новосибирской области, предназначенном для приема граждан, на официальном сайте управления - общественной приемной размещается следующая информация:

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия)

должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;
(пп. 7 введен [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

8) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.
(пп. 8 введен [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

71. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работники управления - общественной приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

72. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в управление - общественную приемную по телефону, фиксируются в [журнале](#) учета устных обращений граждан (приложение N 5) и подлежат обязательному рассмотрению.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности работника управления - общественной приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

73. При проведении приема граждан работники управления - общественной приемной

принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Работники управления - общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник управления - общественной приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

74. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник управления - общественной приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

VIII. Организация работы с обращениями граждан,
поступившими по горячему телефону справочной телефонной
службы управления - общественной приемной
(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области
от 28.12.2012 N 239)

75. Горячий телефон 223-87-24 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00). После 18-00 (в пятницу после 17-00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

76. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в [журнале](#) учета устных обращений граждан (приложение N 5) и в компьютерной базе данных.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

77. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю. При необходимости начальник управления - общественной приемной направляет группу оперативного реагирования в администрации при управлении - общественной приемной на место для проверки изложенных в обращении фактов.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической
информации по обращениям граждан

78. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению начальника управления - общественной приемной.

(в ред. [постановления](#) Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

79. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится работниками управления - общественной приемной по поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области на основе базы данных системы "Lotus". К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области могут привлекаться их работники.

(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

80. Управление - общественная приемная направляет еженедельную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области.

(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 N 239)

Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

81. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

82. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области - к Губернатору Новосибирской области;

руководителей структурных подразделений администрации и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области в соответствии с их полномочиями.

83. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложение N 1
к п. 26 Инструкции

Аннотация к письменному обращению

| |
|--|
| _____ 20__ г. (дата поступления письма) |
| Ф.И.О. гражданина _____ |
| Место работы _____ |
| Адрес места жительства _____ |
| Содержание обращения _____ |
| Куда обращался ранее _____ |
| N темы по классификатору _____ |
| Доложено _____ |
| Направлено на исполнение _____ |
| Характер задания _____ |

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

| | | | | | |
|--------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------|
| Входящий N | <input type="text"/> | от | <input type="text"/> | Тип обращения | <input type="text"/> |
| Заявитель | <input type="text"/> | Соц. пол. | <input type="text"/> | Льготы | <input type="text"/> |
| | <input type="checkbox"/> Коллективное | Участн. ВОВ | <input type="text"/> | | |
| Вышестоящая организация | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> к из в/с | Исх. дата | <input type="text"/> | N <input type="text"/> |
| Улица/дом | <input type="text"/> | Город/поселок | <input type="text"/> | | |
| Район | <input type="text"/> | Область | <input type="text"/> | | |
| Индекс | <input type="text"/> | Страна | <input type="text"/> | | |
| Содержание | <input type="text"/> | | | | |
| Исполнитель | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> | Направлено в другую организацию | | |
| Тема | <input type="text"/> | | | | |
| Контроль | <input checked="" type="checkbox"/> На контроле | <input type="checkbox"/> В/к | Контр. срок | <input type="text"/> | |
| Доп. контроль | <input type="text"/> | Дата исполн. | <input type="text"/> | | |
| | | Кем исполнен | <input type="text"/> | | |
| <input type="checkbox"/> | Рассмотр. сотрудником обл. админ. | <input type="checkbox"/> | Решено положительно | | |
| <input type="checkbox"/> | С выездом на место | <input type="checkbox"/> | Разъяснено | | |
| <input type="checkbox"/> | Факты подтвердились | Сдано в дело | <input type="text"/> | | |
| Комментарий | <input type="text"/> | | | | |

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Губернатора Новосибирской области
от 28.12.2012 N 239)

Регистрационный штамп

Администрация Губернатора Новосибирской области
и Правительства Новосибирской области

Управление по работе
с обращениями граждан -
общественная приемная Губернатора области

Принял _____ Дата _____

Телефон: 222-28-91

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к Губернатору Новосибирской области

| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|----------|-------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

ЖУРНАЛ
учета устных обращений граждан

| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|----------|-------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Карточка личного приема граждан
N _____ дата приема " ____ " _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место жительства, индекс п/о _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Результат рассмотрения заявления _____

(оборотная сторона карточки)

| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|------|--------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |