



# МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.01.2013 г.

№ 05

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Чеченской Республики», в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан и осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в отделах и структурных подразделениях, Мэрия г. Грозного

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление Мэрии г. Грозного №32 от 21.03.2011 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Мэрии г.Грозного».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в газете «Столица шхос» и размещению на официальном сайте Мэрии г.Грозного.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии г. Грозного В.Ш.Устраханова.

Мэр города Грозного



И.В.Кадыров



**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

1.1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в Мэрии города Грозного (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга) в Мэрии города Грозного и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Мэрии города Грозного (далее – Мэрия).

1.1.3. Основные термины, используемые в Административном регламенте, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**1.2. Круг заявителей на получение муниципальной услуги**

1.2.1. Получателями Услуги являются любые граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации, проживающие на территории города Грозного, в том числе уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане).

**1.3. Требования к порядку информирования предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Мэрии предоставляется:

- непосредственно в здании Мэрии;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.3.2. Граждане могут обратиться непосредственно в Мэрию или по почте, направить обращение по информационным системам общего пользования (через официальный сайт города Грозного в сети Интернет, на адрес электронной почты), посредством факсимильной связи.

Телефоны для справок: 22-47-14.

Номер т/факса: 22-47-14.

Адрес для направления обращений по почте: 364051, г. Грозный, пр. Х.А. Исаева 99/20.

Адрес официального сайта города Грозного в сети Интернет: [www.grozmer.ru](http://www.grozmer.ru).

Адрес электронной почты: [grozpriem\\_79@mail.ru](mailto:grozpriem_79@mail.ru).

Граждане могут обратиться в Мэрию в отдел по работе с обращениями граждан (далее – Отдел) с обращением лично по вышеуказанному адресу в кабинет №118.

График работы Мэрии: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв - с 13.00 до 14.00, выходной - суббота, воскресенье.

1.3.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приёма граждан, и на официальном сайте города Грозного в сети Интернет размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;
- график личного приёма граждан руководителями Мэрии, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;
- номера телефонов для получения справочной информации.

1.3.4. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами Отдела при личном обращении:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;
- определение организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
- информирование о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений;
- прохождения процедур по рассмотрению обращения в Мэрии.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Отдела подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

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

Если обращение гражданина содержит иные вопросы, чем перечисленные в пункте 1.3.4. специалист Отдела может сообщить гражданину о том, что вопрос не входит в его компетенцию и номер телефона специалиста, у которого можно получить консультацию по данному вопросу.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан»

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальную услугу оказывает Мэрия города Грозного в лице:

- Мэра города Грозного;
- заместителей Мэра города Грозного;
- руководителей структурных подразделений Мэрии, обладающих правами юридического лица.

Далее указанные в настоящем пункте лица именуются «должностные лица».

Структурное подразделение Мэрии, обеспечивающее прием и подготовку документов для предоставления муниципальной услуги – отдел по работе с обращениями граждан.

### **2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги в Мэрии являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;
- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданами результата рассмотрения обращения – ответа в письменной форме (в устной форме ответ может быть дан с согласия граждан в ходе личного приема).

### **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1 Максимальный срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Мэрии, которая осуществляется в течение 3-х дней с момента поступления письменного обращения в Мэрию.

2.4.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэрии, в течение 7-ми дней со дня регистрации в Мэрии направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.3. Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются государственными органами, должностными лицами безотлагательно.

2.4.4 Запросы Уполномоченного по правам человека по Чеченской Республике рассматриваются государственными органами, должностными лицами в срок не позднее 15-ти дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

2.4.5. Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения.

2.4.6. Контрольные обращения рассматриваются в срок до 10 дней со дня регистрации.

2.4.7. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами, не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившимся гражданам и обоснованием необходимости продления сроков.

## **2.5. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги в Мэрии осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
- Конституцией Чеченской Республики от 23.03.2003;
- Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»
- Уставом Мэрии города Грозного;
- настоящим Административным регламентом;
- иными нормативными правовыми актами.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для представления муниципальной услуги**

2.6.1. Муниципальная услуга оказывается на основании устного или письменного обращения гражданина.

2.6.2. При устном обращении гражданин сообщает свою фамилию, имя, отчество, место жительства, суть обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.3. В письменном обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, ставит личную подпись и дату. В письменном обращении гражданин должен указать наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

## **2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

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

2.8.2. Ответ на письменное обращение не дается, если в нем не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.8.3. 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.

2.8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8.5. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.6. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное или уполномоченное лицо Мэрии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Мэрию или одному и тому же должностному лицу Мэрии. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.8. Если 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.

## **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

2.9.1. Рассмотрение обращений граждан в Мэрии осуществляется бесплатно.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди**

2.10.1. При подаче заявления, регистрации на прием Мэра города Грозного и его заместителей и получении результата предоставления муниципальной услуги максимальное время ожидания в очереди не должно превышать 40 минут.

2.10.2. Приём письменного обращения, которое гражданин приносит лично, запись на личный прием, а также при проведении личного приема гражданина в Мэрии, на беседу с каждым отводится время в пределах 20 минут.

## **2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.11.1. Принятые обращения подлежат регистрации, с проставлением штампа Мэрии и указанием регистрационного номера и даты регистрации.

2.11.2. Для приёма обращений, поступающих по электронной почте, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

2.11.3. Регистрацию поступивших в Отдел обращений граждан осуществляет специалист Отдела.

2.11.4. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется специалистами Отдела в соответствии с должностными обязанностями.

2.11.5. Обработку обращений осуществляет специалист Отдела с использованием автоматизированной системы учёта и контроля обращений граждан (далее - АСУК).

При обработке обращений в электронную базу данных АСУК вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес;
- данные о корреспонденте, направившем обращение по подведомственности в Мэрию, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных АСУК.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Мэрию или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ гражданину не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в регистрационном журнале делается отметка "Повторное".

Повторные обращения, обусловленные ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Мэрии, обладающих правами юридического лица, направляются соответственно курирующим соответствующие подразделения первым заместителем и заместителями Мэра города Грозного.



Если автор не удовлетворен ответом, подписанным первым заместителем Мэра города Грозного, заместителем Мэра города Грозного, его повторное обращение направляется непосредственно Мэру города Грозного.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 дня с момента поступления обращения в Мэрию.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.12.1. Приём граждан, обращающихся в Мэрию с письменным обращением или в целях записи на личный прием, а также непосредственно на личный прием к должностным лицам, осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (местах приёма граждан), располагающихся на первом этаже здания Мэрии.

Места приёма граждан включают также места для информирования граждан и места для ожидания.

2.12.2. Места приёма граждан должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы специалистов и должностных лиц Мэрии, и должны быть оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- стендами для ознакомления граждан с информационными материалами;
- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;
- стулом и столом для письма и раскладки документов при проведении личного приема граждан должностными лицами Мэрии.

## **2.13. Показатели доступности качества и доступности муниципальной услуги**

2.13.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальных услуг.

2.13.2. Показателем доступности муниципальной услуги является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие Административного регламента предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуг согласно Административному регламенту;
- количество обоснованных жалоб, их анализ;

#### **2.14. Иные требования к порядку информирования и предоставления муниципальной услуги**

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.14.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов, предоставляющих государственные услуги, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг или организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и граждан, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

2.14.3. Обращение граждан за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, на основании статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Гражданин имеет право представить заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

- лично или через законного представителя при посещении органа или организации;
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики (без использования электронных носителей);
- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

### **3. Состав, последовательность административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде-**

#### **3.1. Перечень административных процедур**

3.1.1. При рассмотрении обращений граждан в Мэрии в зависимости от вида обращения осуществляются следующие административные процедуры:

- а) при рассмотрении письменных обращений:
  - приём и регистрация обращения;
  - направление обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;
  - рассмотрение обращения;

- направление письменного ответа гражданину;
- оформление и хранение дела по письменному обращению;
- б) при рассмотрении устных обращений граждан на личном приеме:
  - запись на личный прием;
  - проведение личного приема;
  - оформление и хранение дела по устному обращению.

В рамках личного приема граждан осуществляются следующие административные действия:

- регистрация граждан и установка очередности приёма;
- рассмотрение обращения и предоставление устного ответа с согласия гражданина;
- предоставление ответа, не связанного с рассмотрением обращения по существу;
- направление обращения на рассмотрение для подготовки письменного ответа.

Последовательность административных процедур отражена в блок-схеме рассмотрения обращений граждан в Мэрии (приложение 1).

### **3.2. Последовательность административных процедур при рассмотрении письменного обращения**

#### **3.2.1. Приём и регистрация письменного обращения**

3.2.1.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения в Мэрию любым из способов, перечисленных в подпункте 1.3.2 пункта 1.3. раздела 1 настоящего Административного регламента (приложение 2).

3.2.1.2. Принятые обращения подлежат регистрации, с проставлением штампа Мэрии и указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Для приёма обращений, поступающих по электронной почте, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

Регистрацию поступивших в Отдел обращений граждан осуществляет специалист Отдела.

3.2.1.3. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется специалистами Отдела в соответствии с должностными обязанностями.

Обработку обращений осуществляет специалист Отдела с использованием автоматизированной системы учёта и контроля обращений граждан (далее - АСУК).

При обработке обращений в электронную базу данных АСУК вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес;
- данные о корреспонденте, направившем обращение по подведомственности в Мэрию, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных АСУК.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Мэрию или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в регистрационном журнале делается отметка "Повторное".

Повторные обращения, обусловленные ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Мэрии, обладающих правами юридического лица, направляются соответственно курирующим соответствующие подразделения первым заместителем и заместителями Мэра.

Если автор не удовлетворен ответом, подписанным первым заместителем Мэра города Грозного, заместителем Мэра города Грозного, его повторное обращение направляется непосредственно Мэру города Грозного.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 дня с момента поступления обращения в Мэрию.

3.2.2. Направление письменного обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу

3.2.2.1. На стадии обработки поступивших обращений начальник Отдела сортирует все поступившие обращения в зависимости от необходимости рассмотрения по существу поставленных в них вопросов на две группы:

- обращения, не подлежащие рассмотрению по существу;
- обращения, подлежащие рассмотрению по существу.

3.2.2.2. Обращения, подлежащие рассмотрению по существу, поступившие в Мэрию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, направляются начальником Отдела для резолюции:

- адресованные Мэру города Грозного - заместителю Мэра-руководителю аппарата
- адресованные иным должностным лицам - непосредственно указанным лицам.

Обращения, адресованные в Мэрию без указания должностного лица, направляются начальником Отдела в зависимости от содержания обращения должностным лицам в соответствии с их функциональными обязанностями.

Специалист Отдела делает отметку в базе данных АСУК о направлении обращения на рассмотрение с указанием должностного лица, которому оно направлено.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 рабочих дня с даты регистрации сообщения.

3.2.2.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению по существу, направляются начальником Отдела - заместителю Мэра - руководителю аппарата Мэрии.

Начальник Отдела осуществляет подготовку письменного ответа на бланке Отдела за своей подписью в зависимости от вида таких обращений.

По обращениям:

- текст которых не поддается прочтению;
- содержащим нецензурные или оскорбительные выражения;
- граждан, с которыми прекращена переписка;
- в которых обжалуются судебные решения,

осуществляется подготовка письменного ответа, содержащего уведомление в адрес обратившегося гражданина на бланке Отдела за подписью начальника Отдела с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, о недопустимости злоупотребления правом, о чём ведущим специалистом Отдела делается отметка в базе данных АСУК;

- содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц - с сопроводительным письмом на бланке Мэрии направляется вместе с обращением в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Гражданину, направившему обращение, начальник Отдела на бланке Отдела за своей подписью направляет уведомление о переадресации его обращения.

Максимальный срок исполнения указанных действий составляет 7 дней.

3.2.2.4. Обращения без указания фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в течение 3-х

дней с момента регистрации в Мэрии направляются начальником Отдела должностным лицам согласно их компетенции для ознакомления.

Подобные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней с момента регистрации в Мэрии направляются заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии за своей подписью в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.2.5. При поступлении в Мэрию обращения, содержащего вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, его копия в течение 7-ми дней со дня регистрации направляется начальником Отдела на бланке Мэрии и за подписью заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 3.2.3. Рассмотрение письменного обращения

3.2.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом обращения из Отдела. Должностное лицо внимательно изучает содержание обращения и прилагаемых к нему документов и в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов относится к его компетенции и в течение 2 рабочих дней принимает решение в виде резолюции:

- для подготовки проекта ответа;
- для подготовки ответа.

Резолюция «Для подготовки проекта ответа» определяет необходимость подготовки проекта ответа и направления его вместе с поступившим обращением в адрес лица, подписавшего резолюцию. При этом прохождение проектов ответов по цепи исполнителей должно точно соответствовать обратному порядку направления резолюций.

Резолюция «Для ответа» указывает на необходимость подготовки ответа на обращение и направления ответа корреспондентам и заявителям.

Данная резолюция может быть адресована исключительно должностным лицам Мэрии.

3.2.3.2. В случае, если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции должностного лица, обращение с прилагаемыми к нему документами возвращается в Отдел для внесения соответствующих изменений и незамедлительного направления обращения к тому должностному лицу, к компетенции которого относятся данные вопросы.

Обращение с резолюцией направляется в отдел. Специалист Отдела в течение 1-го дня делает отметки в базе данных АСУК (вносит в журнал регистрации содержание резолюции должностного лица Мэрии (заместитель Мэра - руководитель аппарата Мэрии), информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений) и направляет обращения для дальнейшего рассмотрения в отделы Мэрии и руководителям

структурных подразделений Мэрии.

В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, специалист Отдела направляет обращение исполнителю, указанному в резолюции первым, и копии обращения соисполнителям.

Соисполнители в течение 7-ми рабочих дней рассматривают обращение и направляют в адрес исполнителя письменные предложения по ответу в адрес обратившегося гражданина.

Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и с учетом предложений соисполнителей (при их наличии). В срок не более 15 дней с момента поступления обращения из Отдела готовит проект ответа за подписью соответствующего должностного лица Мэрии, осуществляет согласование проекта ответа с заинтересованными структурными подразделениями Мэрии. При подготовке проекта ответа структурным подразделением Мэрии, обладающим правами юридического лица, проект ответа на обращение визируется начальником (работником) юридической службы структурного подразделения Мэрии.

Мэр города Грозного, первый заместитель Мэра города Грозного, заместители Мэра города Грозного вправе поручить согласовать проект ответа гражданину с юридическим отделом Мэрии. Исполнитель передает проект ответа в юридический отдел Мэрии для согласования не позднее чем за 5 дней до истечения срока, предусмотренного для исполнения процедуры рассмотрения обращения.

Подготовленный проект ответа на обращение направляется исполнителем для подписания должностному лицу в день завершения его подготовки.

Должностное лицо в течение 2 дней подписывает проект ответа на обращение либо возвращает его исполнителю для доработки.

Исполнитель:

- в течение 3 дней с момента получения проекта ответа для доработки осуществляет требуемую доработку проекта ответа и передаёт его должностному лицу для подписания.

- в день получения подписанного должностным лицом ответа на обращение передаёт его в Отдел для отправки заявителю.

В случае получения обращения, адресованного Мэру города Грозного, ответ подписывается Мэром города Грозного, либо первым заместителем или заместителями Мэра города Грозного или исполнителем, если он уполномочен на то руководителем.

В случае подписания письменного ответа на обращение, поступившее в Мэрию и направленное для рассмотрения в структурное подразделение Мэрии, обладающего правами юридического лица, ответ на обращение оформляется на бланке структурного подразделения направляется гражданину и в копии - в отдел.

3.2.3.3. При рассмотрении обращения должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а

также:

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

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

3.2.3.4. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у должностных лиц, исполнителем подготавливается письменный запрос за подписью должностного лица, рассматривающего обращение, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

3.2.3.5. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и даётся им оценка.

3.2.3.6. При рассмотрении обращений, содержащих предложения, каждое из них анализируется исполнителем (соисполнителями) на предмет возможности и необходимости его принятия с учетом следующих обстоятельств:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в



муниципальные правовые акты;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции Мэрии и должностных лиц городского самоуправления;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учётом других особенностей рассматриваемого вопроса.

По результатам рассмотрения обращения, содержащего предложения, в письменном ответе гражданину в случае положительного решения указывается, в какой форме и в какие сроки его предложение может быть реализовано, либо в случае отрицательного решения - причины, по которым его предложение не может быть принято.

3.2.3.7. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель (соисполнители):

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и должностных лиц городского самоуправления либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель (соисполнители) проверяет:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия (если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы);

- соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законов, иных нормативных правовых актов, в том числе муниципальных. При этом исполнитель (соисполнители) получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы (если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям нормативных правовых актов, заявление признаётся обоснованным и в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов, иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц городского самоуправления, и сроки их реализации; если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий).

3.2.3.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель (соисполнители) обязан определить обоснованность

просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель (соисполнители):

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.2.3.9. Письменное обращение, поступившее в Мэрию, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан исчерпывающий письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, приняты необходимые меры.

### 3.2.4. Направление письменного ответа гражданину

3.2.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение отделом по работе с обращениями граждан подготовленного по результатам рассмотрения и подписанного должностным лицом, письменного ответа.

Письменный ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- указание на причины невозможности удовлетворения просьбы, изложенной в обращении;

- указание на то, кому направлен письменный ответ, дату отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Мэрией, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя ответа.

3.2.4.2. Подписанный должностным лицом письменный ответ на обращение направляется специалистом Отдела гражданину по указанному им почтовому адресу.

По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично специалистами Отдела, при этом гражданин расписывается в получении письменного ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 1 день.

### 3.2.5. Оформление и хранение дела по письменному обращению

3.2.5.1. Материалы по рассмотрению письменного обращения должностным лицом вместе с подписанным письменным ответом на обращение направляются исполнителем в Отдел для внесения в базу данных АСУК информации о результатах его рассмотрения и завершения оформления дела по рассмотрению обращения.

Внесение в базу данных АСУК информации о результатах рассмотрения обращения осуществляет специалист Отдела.

3.2.5.2. Сформированное дело помещается в текущий архив отделов и структурных подразделений Мэрии на хранение в соответствии с утверждённой в Мэрии номенклатурой дел.

3.2.5.3. Документы в делах, а также сформированные дела располагаются в хронологическом порядке.

### 3.3. Последовательность административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан на личном приеме

3.3.1. Запись на личный приём.

3.3.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный приём к должностным лицам Мэрии.

3.3.1.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым муниципальным правовым актом Мэром города Грозного.

3.3.1.3. Запись граждан на личный прием осуществляет начальник Отдела при личном обращении гражданина.

Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэрии или должностных лиц Мэрии, начальник Отдела, осуществляющий запись гражданина на личный прием, в вежливой и корректной форме разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При несогласии гражданина с данным ему разъяснением осуществляется запись гражданина на личный прием, и соответствующее разъяснение дается гражданину должностным лицом Мэрии в ходе личного приема.

3.3.1.4. На граждан, обратившихся на личный прием, специалист Отдела оформляет карточку личного приёма гражданина на бумажном носителе с занесением в нее личных данных (ФИО, адрес проживания, номер телефона и содержания устного обращения гражданина) (приложение 3).

При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приёма передается должностному лицу Мэрии, осуществляющему личный прием.

Гражданину в устной форме сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

При обращении на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.2. Проведение личного приёма

3.3.2.1. Одновременно ведется личный приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.3.2.2. Должностные лица, осуществляющие личный приём, выслушивают устное обращение гражданина и в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки дают гражданину с его согласия ответ в устной форме, о чем специалисты Отдела делают запись в карточке личного приема гражданина.

3.3.2.3. В случае несогласия гражданина с дачей устного ответа, либо в случае необходимости проведения дополнительной проверки и сбора информации, должностные лица, осуществляющие личный прием дают поручение подготовить письменный ответ по существу вопросов поставленных в устном обращении, соответствующим структурным подразделениям Мэрии, путем наложения резолюции.

3.3.2.4. В ходе личного приема гражданин может оставить на рассмотрение письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктом 3.2. настоящего раздела.

На подобных обращениях начальником Отдела делается отметка «принято на личном приеме», дата приема обращения.

3.3.2.5. После завершения личного приема специалист Отдела в течение 1 рабочего дня с момента регистрации передает письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, должностным лицам в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, для подготовки письменного ответа гражданину.

3.3.2.6. При необходимости подготовки письменного ответа на устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, специалист Отдела в течение 2-х рабочих дней, следующих за днем проведения личного приема, направляет карточку личного приема с кратким изложением обращения в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

3.3.2.7. Письменные ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, даются в порядке и в сроки, предусмотренные пунктом 3.2. настоящего раздела.

Соответствующие сведения о направлении обращения гражданина заносятся специалистом Отдела в базу данных АСУК.

3.3.2.8. Обращение, поступившее в ходе личного приема, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (письменный или с согласия гражданина – в устной форме по его устному обращению).

3.3.3. Оформление и хранение дела по устному обращению

3.3.3.1. Специалист Отдела ведет учет обратившихся на личный прием граждан; регистрацию обращений в базе данных АСУК, а также информацию о результатах рассмотрения обращения осуществляет специалист Отдела.

3.3.3.2. По окончании рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме, специалист по работе с обращениями граждан формирует дело по обращению.

3.3.3.3. Дело помещается в текущий архив Отдела Мэрии на хранение в соответствии с утверждённой в Мэрии номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Карточки личного приема граждан по рассмотренным обращениям со всеми имеющимися материалами хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

#### **4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги**

Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку рассмотрения обращений граждан, осуществляется заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии непосредственно при осуществлении процедуры муниципальной услуги, а также путем организации проведения проверок. По результатам проверок заместитель Мэра - руководитель аппарата Мэрии дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Отдел ежемесячно направляет Мэру информационный материал о предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением Административного регламента осуществляется юридическим отделом Мэрии и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки качества предоставления муниципальной услуги, исполнения Административного регламента осуществляется в соответствии с графиком проверок один раз в год.

Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению Мэра города Грозного или при наличии жалоб на исполнение Административного регламента.

4.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения Административного регламента и нарушившие права физических и (или) юридических лиц действиями и (бездействием), привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации

#### **5. Досудебный порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых

(осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба гражданина в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
- суть обжалуемого решения, действия (бездействия);
- личную подпись и дату.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.3. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Если в жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ не даётся.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, об этом сообщается гражданину, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица является поступление в Мэрию жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной форме или в форме электронного документа (с учетом требований, предусмотренных пунктом 5.2. настоящего Административного регламента), о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

5.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

5.6. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется Мэру города Грозного или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией (364051, город Грозный, пр.Х.А. Исаева, 99/20).

5.7. Жалоба (претензия) рассматривается в срок, установленный пунктом 2.4.1. настоящего Административного регламента.

5.8. Получатель муниципальной услуги вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве.

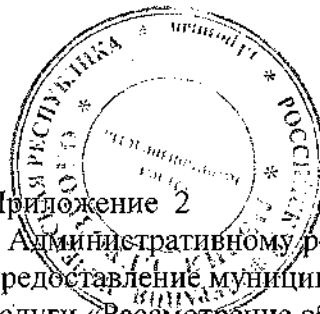


Приложение 1  
к Административному регламенту предоставления  
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений  
Граждан Грозного»

Блок-схема  
рассмотрения обращений граждан и ведения личных приемов граждан в Мэрии города Грозного







Приложение 2  
к Административному регламенту  
предоставление муниципальной  
услуги «Рассмотрение обращений  
граждан г. Грозного»

*Образец оформления письменного обращения*

Мэру г.Грозного  
ФИО \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_  
прож. по адресу:  
\_\_\_\_\_  
№ телефона:  
\_\_\_\_\_

Заявление

Текст обращения

Дата

Подпись



Приложение 3  
к Административному регламенту  
предоставление муниципальной  
услуги «Рассмотрение обращений  
граждан г. Грозного»

Ф.И.О посетителя	Дата приёма
_____	
Адрес по прописке:	
Адрес временного проживания	
Краткое содержание вопроса:	
Ф.И.О должностного лица, принявшего посетителя	
Резолюция принявшего посетителя _____ _____ _____ _____ _____	
Отметка о результате приёма _____ _____ _____	

Информацию о результате исполнения представить в отдел по работе с обращениями граждан до \_\_\_\_\_