

## **ПРИНЯТО**

Общим собранием  
работников  
МАДОУ «Детский сад № 104»

Протокол № 4  
от «20» декабря 2024 г.

## **УТВЕРЖДЕНО**

Директор МАДОУ  
«Детский сад № 104»  
\_\_\_\_\_Сабинская О.А.

Приказ № 239-ОД  
от «26» декабря 2024 г.

# **ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**Муниципального автономного  
дошкольного образовательного учреждения  
«Детский сад № 104 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара**

Сыктывкар  
2024 год

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения по работе с обращениями граждан муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 104 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее по тексту – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 104 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее по тексту – ДОО № 104) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ДОО № 104.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ДОО № 104 регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации
- Конституцией Республики Коми
- Федеральным Законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138
- «Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций», утв. Протоколом № 15 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018
- Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и

обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращений и сообщения»

- Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»

1.4. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в ДОО № 104, осуществление контроля за сроками и качеством их исполнения.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан: индивидуальные и коллективные, устные и поступившие в письменном виде или в виде электронного документа (далее – Обращения).

1.6. Обращения могут быть направлены в ДОО № 104 следующими способами:

- почтовым отправлением по адресу: 167005, г. Сыктывкар, ул. Малышева, д. 20

- по факсу 8(8212) 51-34-91, 8(8212) 51-10-91

- в форме электронного документа на адрес электронной почты [ds\\_104\\_syk@edu.rkomi.ru](mailto:ds_104_syk@edu.rkomi.ru)

- в форме электронного документа через официальный сайт ДОО № 104 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://madou104.ru/>, раздел «Интернет-приемная»

- в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

- путем личной передачи (либо передачи курьером) письменного обращения в кабинет директора ДОО № 104 по адресу: г. Сыктывкар, ул. Малышева, д. 20, в часы приема по личным вопросам в среду с 15.00 до 19.00.

1.7. Сведения о месте нахождения ДОО № 104, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором ДОО № 104 размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://madou104.ru/>, раздел «Контакты».

1.8. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

**Обращение гражданина** (далее - обращение) – направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.9. Срок действия данного Положения не ограничен. Положение действует до внесения изменений и дополнений либо до принятия нового Положения.

## **II. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Поступающие в ДОО № 104 обращения граждан в письменной форме (далее – письменные обращения) или в форме электронного документа (далее – электронные обращения) принимаются директором ДОО № 104 либо уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений (далее – уполномоченное лицо).

2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в ДОО № 104 по электронной почте, производится уполномоченным лицом в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни их регистрация производится в первый рабочий день ДОО № 104.

2.3. Поступающие в ДОО № 104 обращения должны соответствовать следующим требованиям:

2.3.1. требования к письменному обращению:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОО, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

2.3.2. требования к электронному обращению:

в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (либо почтовый адрес для направления ответа).

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

2.4. При регистрации письменных обращений проверяется наличие в обращениях приложенных документов, по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

— к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

— при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

— в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми. Письма граждан с пометкой на конверте «лично» не вскрываются, а передаются по назначению.

2.6. Электронное обращение, в том числе поступившее через интернет-приемную официального сайта ДОО № 104, также проверяется на наличие указанных в обращении приложений, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации в соответствии с настоящим Положением.

2.7. Письменные и электронные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1).

2.8. На каждом обращении в правом верхнем углу проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

2.9. В течение трех дней после получения письменных и электронных обращений уполномоченное лицо ДОО № 104 вносит их регистрационные данные на портал ССТУ.РФ.

2.10. Регистрации и учету в Журнале регистрации обращений граждан подлежат все поступившие обращения граждан, включая анонимные и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным п. 2.3. настоящего Положения.

2.11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет поступившие обращения на повторность. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО».

2.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.14. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, его направившего, либо адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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.

2.15. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.16. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор либо уполномоченное лицо ДОО № 104 вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.17. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления должностному лицу, о чём в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.18. В случае, 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, директор ДОО № 104 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 ДОО № 104. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.19. В случае, 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.20. 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 ДОО № 104.

### **III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в день регистрации направляются для рассмотрения директору ДОО № 104.

3.2. Указания по исполнению обращений даются директором ДОО № 104 в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы

исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

Срок оформления резолюции – не более 3 дней со дня получения обращения.

3.3. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

3.4. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы. В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

3.5. Обращение может быть рассмотрено в форме служебного расследования, итогом которого является справка об итогах служебного расследования и проект ответа заявителю. Служебное расследование назначается директором ДОО № 104 в приказе с указанием членов комиссии для расследования, в нем обозначены сроки его проведения и совершение необходимых действий в рамках его проведения членам комиссии. Справка по результатам расследования подписывается членами комиссии.

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

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

3.8. Директор ДОО № 104:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений,
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 2.14 – 2.19 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу директора ДОО № 104, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.9. Обращения граждан, поступившие в ДОО № 104, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения. Если в обращении содержится предупреждение о возможном наступлении неблагоприятных последствий, необходимые меры применяются незамедлительно, до наступления таких последствий.

3.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 3.8. настоящего Положения, директор ДОО № 104 либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ДОО № 104, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченным лицом в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.12. В случае поступления в ДОО № 104 запроса от иного учреждения, предприятия или организации, рассматривающего обращение, директор ДОО № 104 либо уполномоченное им лицо обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления

3.13. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 3 дней до окончания срока исполнения поручения исполнитель готовит и направляет проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктами 2.14. – 2.19. настоящего Положения, для подписания директору ДОО № 104.

3.14. Обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.15. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.



3.16. Директор ДОО № 104 в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку исполнителю с указанием срока доработки. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Положением, без продления срока рассмотрения обращения.

3.17. Директор либо уполномоченное лицо ДОО № 104 в срок не позднее следующего рабочего дня после подписания директором ответа на обращение (с материалами по обращению) снимает обращение с контроля, о чем делает отметку в Журнале регистрации обращений граждан.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

3.18. Ответ на обращение, поступившее в ДОО № 104 или должностному лицу ДОО № 104 в письменной форме, направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, путем оформления почтового отправления в конверте.

Ответ на обращение, поступившее в ДОО № 104 или должностному лицу ДОО № 104 в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по почтовому адресу в порядке, установленном настоящим пунктом.

3.19. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

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

3.21. Перед отправкой ответов заявителям уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

#### **IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**

4.1. Личный приём граждан осуществляется директором в соответствии с графиком приёма граждан. Указанный график размещается на официальном сайте ДОО № 104 в сети Интернет <http://madou104.ru/> и на информационном стенде.

4.2. В случае отсутствия директора ДОО № 104 личный прием может быть осуществлен старшим воспитателем либо другим уполномоченным лицом.

4.3. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется в кратчайшие сроки независимо от графика приёма по предварительному согласованию времени приёма.

4.4. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

4.5. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

4.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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

4.8. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 3) и учитывается в Журнале регистрации личных обращений граждан (Приложение № 2).

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

4.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

4.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДОО № 104, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **V. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Текущий контроль за соблюдением работниками ДОО № 104 настоящих Правил и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к рассмотрению обращений, а также за принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором ДОО № 104 или уполномоченным им лицом.

5.2. Обращение снимается с контроля директором ДОО № 104 или уполномоченным им лицом после направления ответа на обращение для отправки по адресу заявителя.

5.3. Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение заявителя.

5.4. Данные о снятии обращения с контроля директор ДОО № 104 или уполномоченное им лицо вносит в Журнал регистрации обращений граждан.

5.5. Работники ДОО № 104 несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

## **VI. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

6.1. Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан ведется в соответствии с ежегодно утверждаемой номенклатурой дел ДОО № 104.

6.2. Материалы исполненных обращений формируются уполномоченным лицом в дела. При формировании дел проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать в дело, они возвращаются исполнителям на доработку.

6.3. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения;
- копия ответа;
- все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления;
- повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению.

6.4. Дела формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно номенклатуре дел.

## **VII. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. Директор ДОО № 104 систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

7.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений с указанием сроков исполнения или с указанием нарушения сроков исполнения.

**Приложение № 1**  
к Положению о работе с обращениями граждан

**Журнал регистрации обращений граждан**

Регист рацион ный номер и дата поступ ления	Дата , фор ма обра щен ия	ФИО заявителя, адрес места жительства / электронн ый адрес	Вид обраще ния и его кратко е содерж ание	Наличие приложе ний	Резолю ция	Исполн итель	Отметка об исполне нии	Резуль тат рассмо трения

**Приложение № 2**  
к Положению о работе с обращениями граждан

**Журнал регистрации личных обращений граждан**

№ записи	Дата обрац ения	Автор обращения	Краткое содержание обращения	Резолю ция	Испол нитель	Срок исполн ения	Результат исполнен ия

**Приложение № 3**  
к Положению о работе с обращениями граждан

**Карточка личного приема гражданина № \_\_\_\_\_**

Дата приема: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г \_\_ час. \_\_ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Ф.И.О., должность: \_\_\_\_\_

Должностные лица, присутствующее при личном приеме:

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Адрес гражданина \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да / Нет

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

подпись гражданина

расшифровка подписи

Примечание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Даны поручения:

1. Ф.И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

2. Ф.И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля:

Дата \_\_\_\_\_ Результат \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_