



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея)**

П Р И К А З

16.02, 2016

№ 13

Майкоп

О рассмотрении обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20 января 2014 г. N 28 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея) приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея).

2. Начальникам структурных подразделений Управления Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея), обеспечить рассмотрение обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан, утвержденной пунктом 1 настоящего приказа.

3. Приказ Управления Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея) от 10.01.2013 № 3 считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

С.А. Завгородний

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея)

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея) (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея) (далее - Управление) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в Управлении.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений в Управлении распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 09.07.2012 № 672 "Об утверждении Положения об Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея)".

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на заместителей руководителей Управления и начальников структурных подразделений Управления.

1.5. Основные термины, используемые в Инструкции.

1.5.1. В инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1) **обращение гражданина** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улуч-

шению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

II. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

2.3.2 жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

2.3.3 запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" о предоставлении информации о деятельности Роспотребнадзора;

2.3.4 заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

2.3.5 обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-

правового договора; обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

2.3.6 подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

III. Порядок приема и регистрация обращений

3.1. Письменные обращения в Управление направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: Гагарина, дом 74, город Майкоп, Республика Адыгея.

Письменные обращения принимаются в Управлении по следующему графику:

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| понедельник, вторник, среда, четверг | - с 9.00 до 18.00; |
| пятница | - с 9.00 до 16.45; |
| обеденный перерыв | - с 12.00 до 12.45. |

3.2. Письменные обращения, телефонные номера и адрес электронной почты для направления письменных обращений размещены на сайте Управления в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: www.01rospotrebnadzor.ru.

В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, 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.

3.3. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в Управление, осуществляется помощником руководителя по следующему графику:

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| понедельник, вторник, среда, четверг | - с 13.00 до 17.00; |
| пятница | - с 12.45 до 16.00. |

3.4. Обращения в форме электронных сообщений в Управление направляются путем заполнения специальной формы на сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (раздел «Прием обращений граждан»: www.01rospotrebnadzor.ru или направляются по адресу электронной почты: tuadg@radnet.ru.

Обращения, поступившие в Управление в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если

ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. Регистрация обращений осуществляется помощником руководителя Управления.

Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Управление.

3.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование Управления, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц Управления направляются для рассмотрения руководителю Роспотребнадзора.

4.3. Обращения, которые ранее не поступали в Управление и не направлялись в территориальные отделы, помощником руководителя Управления, в течение семи дней направляются с сопроводительным письмом, подписанным руководителем Управления (его заместителем), на рассмотрение в соответствующий территориальный отдел с одновременным уведомлением об этом заявителя.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается руководителем, заместителями руководителя Управления (в соответствии с распределением обязанностей).

4.5. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Копии этого обращения иным подразделениям направляет помощник руководителя Управления.

Исполнитель, указанный среди исполнителей первым, организует рассмотрение обращения в течение рабочего дня и согласовывает порядок его рассмотрения с начальником отдела правового обеспечения деятельности Управления.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.8. В случае неправильного направления обращения начальник (заместитель) отдела структурного подразделения, его получившее, в срок не позднее трех дней с момента поступления передает его вместе со служебной запиской (а при возникновении разногласий по указанию заместителя руководителя Управления по компетенции) помощнику руководителя для визирования и передачи в соответствующее структурное подразделение по компетенции.

4.9. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется отделом организации деятельности Управления, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его получении.

Копия ответа заверяется подписью помощника руководителя Управления, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются отделом организации деятельности, к основной переписке.

4.10. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

4.11. Ответственность за ведение контроля возлагается на отдел организации деятельности Управления.

4.12. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления помощником руководителя Управления, ответа на обращение и отметки в журнале регистрации обращений о его исполнении. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

4.13. Поручения о рассмотрении обращений в территориальном отделе снимаются с контроля после направления ответов на обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов на обращения.

4.14. Письменное обращение, поступившее в Управление в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.15. В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель (заместитель руководителя) Управления или начальник территориального отдела вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на

тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.16. Ответ на обращение, завизированный в отделе правового обеспечения деятельности и подписанный руководителем Управления или его заместителем, руководителем территориального отдела, направляется помощнику руководителя Управления для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в Управление, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.17. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год).

4.18. Отдел организации деятельности Управления, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Управление из Роспотребнадзора, Администрации Главы Республики Адыгея, Кабинета министров Республики Адыгея, Государственного Совета-Хасэ Республики Адыгея, Прокуратуры Республики Адыгея, Уполномоченного по правам человека в Республике Адыгея, с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения руководства Управления.

На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется "Контроль. Срок до _____".

4.19. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Управления, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.19.1. Руководитель Управления, заместитель руководителя Управления, начальник территориального отдела 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 один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.20. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.20.1. Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно 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;

- 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.

4.20.2. В случае, если в 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 компетенцией.

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

4.20.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.21. 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 Управление.

4.22. Принимаются к сведению, учитываются в статистических формах, информационных отчетах и подлежат списанию в дело отделом организации деятельности Управления, и уведомлению гражданина о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

4.23. Гражданин по письменному заявлению имеет право 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.

Сотрудник Управления, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Управления, заместителями руководителя Управления, начальниками территориальных отделов Управления.

График приема граждан утверждается руководителем Управления и размещается на официальном сайте Управления и на информационном стенде по месту приема граждан в Управлении по адресу: г. Майкоп, ул. Гагарина, 74.

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

5.3. Во время личного приема 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 нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Управлении, осуществляются помощником руководителя Управления и должностным лицом ответственным за организацию работы Общественной приемной Управления.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

6.2. Запись граждан на личный прием к руководителю Управления (заместителю руководителя) осуществляется помощником руководителя Управления.

6.3. Обращение граждан о личном приеме у руководителя Управления (заместителя руководителя) рассматривается его помощником на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Роспотребнадзора;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится помощником до руководителя Управления (заместителем руководителя) для установления даты проведения личного приема.

6.5. Руководитель Управления (заместитель руководителя), при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной помощником руководителя, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Управления.

6.6. Запись на личный прием к заместителям руководителя Управления, осуществляется помощником руководителя Управления, на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

6.7. При записи на личный прием, сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомить с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

6.8. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностные лица Управления вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других должностных лиц Управления.

6.9. До начала личного приема граждан помощник руководителя Управления предоставляет должностному лицу Управления список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

6.10. Должностное лицо Управления, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

VII. Анализ рассмотрения обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица отдела организации деятельности Управления и Общественной приемной осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Должностное лицо отдела организации деятельности Управления, еженедельно готовит справку о рассмотрении письменных обращений, содержащую следующую информацию:

- а) перечень структурных подразделений Управления;
- б) количество поступивших письменных обращений;
- в) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);
- г) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения)

7.3. Должностное лицо отдела организации деятельности Управления, должностные лица территориальных отделов организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;
- в) количество и характер судебных споров, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений Управления организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

7.4. Начальники структурных подразделений Управления до 05 числа месяца следующего за отчетом предоставляют результаты анализа обращений и статистическую форму по итогам рассмотрения обращений таблица 6 по форме 1-15 в отдел организации деятельности управления.

Должностное лицо отдела организации деятельности Управления, ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам квартала, года и представляет проект соответствующего доклада руководителю Управления не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

ЖУРНАЛ
записи на личный прием*

Начат: "___" _____ 20__ г.

Закончен: "___" _____ 20__ г.

Количество записей: _____

| № п/п | Дата приема | ФИО гражданина, паспортные данные | Адрес регистрации, контактный телефон гражданина | Краткое содержание обращения | Результаты приема |
|-------|-------------|-----------------------------------|--|------------------------------|-------------------|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| . | | | | | |
| . | | | | | |

* Журналы ведутся ответственными за организацию личного приема в соответствии с главой 6 настоящей Инструкции