

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организации личного приема
в Каменск-Уральской гимназии

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы Каменск-Уральской гимназии с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан директором и его заместителями. Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в Каменск-Уральскую гимназию или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в Каменск-Уральскую гимназию;

1.2.2. **Предложение** - рекомендации гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов, деятельности Каменск-Уральской гимназии, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

1.2.3. **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, недостатков в Каменск-Уральской гимназии, либо критика деятельности Каменск-Уральской гимназии и должностных лиц;

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

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Каменск-Уральской гимназии либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в Каменск-Уральской гимназии;

1.2.6. **Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.7. **Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.2.8. **Личный прием граждан** - прием граждан должностными лицами Каменск-Уральской гимназии по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.9. **Первичное обращение** - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.10. **Вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.11. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.12. **Неоднократные обращения** - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.13. **Письменный ответ** - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Положением.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором и его заместителями (иными лицами по их поручению).

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя директора Каменск-Уральской гимназии обращений граждан осуществляет секретарь руководителя. Делопроизводство по обращениям, поступившим в адрес заместителей директора осуществляет секретарь руководителя.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в Каменск-Уральскую гимназию: 623414, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, 101.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется секретарем руководителя гимназии.

2.2. Секретарь руководителя проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в

случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета. Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), секретарь сообщает об этом директору или его заместителю, в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Заместитель директора, к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя директора, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к директору осуществляет секретарь руководителя, ежедневно в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник - четверг с 08:00 до 16:00, время отдыха с 11-00 до 12-00;

пятница - 09:00 до 16:00, время отдыха с 11-00 до 12-00.

Контактный телефон (3439)38-59-01. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение директору.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные из федеральных и региональных органов власти регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение директору незамедлительно.

В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место,

предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, в которое 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции (приложение № 3).

В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее - карточка) (приложение N2). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.4.1. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе "Ф.И.О." пишется "коллективное" и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;
- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;
- отметка о постановке на контроль;
- социальное положение и льготный состав автора;
- краткое содержание;
- контактный телефон (если указан);

- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка "без адреса"
- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);
- отметка о получении исполнителем обращения;
- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;
- отметка о подготовке ответа.

3.4.2. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, N32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Директор гимназии (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в гимназию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции директора не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее директору, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки директор принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию гимназии, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан директор в пределах своей компетенции принимает меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в гимназию:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает директор, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке гимназии.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.5. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.6. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.6.7. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого

заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются секретарю руководителя для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан:

5.1. Личный прием граждан проводят директор гимназии и его заместители по предварительной записи в рамках утвержденного графика в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

понедельник с 15:00 до 17:00.

В случае отсутствия директора (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет один из его заместителей. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

Заместители директора личный приём граждан проводят по месту расположения рабочих кабинетов.

5.2. Предварительная запись на личный прием к директору осуществляется секретарем. 5.3. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники гимназии, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.5. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.6. Директор (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.7. По окончании личного приема директор (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию гимназии, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.9. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.10. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, директор (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.11. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.12. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование директора о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в гимназию из органов государственной власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на контрольной карточке и обращении в правом верхнем углу проставляется отметка "контроль".

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием возлагается на секретаря руководителя гимназии.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации. Директор гимназии вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

6.7. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные директором (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению секретарем в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается в учреждении.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. N 221.

8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

Работники гимназии обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

9. Формирование и хранение дел

- 9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.
- 9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).
- 9.4. Материалы по обращениям формируются в дела и находятся на архивном хранении в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.
- 9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.
- 9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.
- 9.7. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам гимназии на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.
- 9.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения директора на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.
- 9.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в гимназию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется секретарем руководителя по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

- 10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.
- 10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 10.4. Работники гимназии, виновные в нарушении установленного и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

Лицевая сторона учетной карточки личного приема

Дата приема _____

Вёл прием: _____ N _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

КОНТРОЛЬ _____

Социальное положение: _____

Количество обращений _____

Льготный состав: _____

Повторность: да/нет

Содержание беседы

РЕЗОЛЮЦИЯ _____

Обратная сторона учетной карточки личного приема

Направлено в организацию

РЕЗУЛЬТАТ приема _____

Комментарий специалиста _____

Отметка о снятии с контроля

Лицевая сторона учетной карточки	
Промежуточный контроль _____	
Итоговый контроль _____	
КАРТОЧКА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ВЫШЕСТОЯЩИХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ	
N _____ " _____ " _____ 20 ____ г.	
(дата приема)	
_____	_____
(вид обращения)	(форма обращения)
Социальное положение _____	
Льготный состав _____	
Место жительства _____	
Фамилия, имя, отчество _____	
(откуда поступило, N и дата)	
Краткое содержание _____	

Резолюция _____	

Отметка о переадресации иному исполнителю _____	

Обратная сторона учетной карточки	
Отметка о предупредительном контроле _____	Отметка о срыве сроков исполнения _____
Дата передачи исполнителю _____	Подпись исполнителя _____
Отметка о подготовке информации и уведомлении заявителя _____	

Когда и кем обращение снято с контроля _____	

(лицевая сторона)

ЖУРНАЛ входящей корреспонденции				
Начат " _____ " _____ 20__ г.				
Окончен " _____ " _____ 20__ г.				

(внутренняя сторона)

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс поступившего документа	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Роспись в получении
1	2	3	4	5

(лицевая сторона)

<p>ЖУРНАЛ исходящей корреспонденции</p> <p>Начат " _____ " _____ 20__ г. Окончен " _____ " _____ 20__ г.</p>

(внутренняя сторона)

Дата и индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание	Отметка об исполнении документа
1	2	3	4

(лицевая сторона)

<p>ЖУРНАЛ Личного приема граждан</p> <p>Начат « ____ » _____ 20__ г. Окончен « ____ » _____ 20__ г.</p>

(внутренняя сторона)

№ п/п	Отметка об исполнен ии	Фамилия, имя, отчество, адрес и место работы заявителя	Краткое содержание обращения	Исполни тель	Резолюция	Роспись в получении
1	2	3	4	5	6	7