

Положение  
об организации работы с обращениями граждан в ООО ММК «Союз»

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее именуются – обращения) граждан сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью Многопрофильная медицинская клиника «Союз» (далее именуется - ООО ММК «Союз»).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ООО ММК «Союз», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции ООО ММК «Союз», работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Иркутской области, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные в организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности организации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

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 организации и должностных лиц, либо критика деятельности организации 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.



2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которые 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

5. При обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, наименовании структурного подразделения ООО ММК «Союз», ответственного за его исполнение, осуществляет юрисконсульт ООО ММК «Союз».

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется сотрудниками структурного подразделения ООО ММК «Союз», ответственного за исполнение.

Иная справочная информация:

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта ООО ММК «Союз» в сети «Интернет».

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в зоне ожидания в холле регистратуры ООО ММК «СОЮЗ», а также на официальном сайте ООО ММК «Союз» в сети «Интернет».

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан ООО ММК «Союз» в течение трех дней с даты поступления в ООО ММК «Союз».

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают через официальный сайт ООО ММК «Союз» путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;



- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ООО ММК «Союз» или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ООО ММК «Союз» в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ООО ММК «Союз» или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в ООО ММК «Союз» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ООО ММК «Союз» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8. Поступающие в ООО ММК «Союз» письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются юристом.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом ООО ММК «Союз».

При приеме письменных обращений граждан:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

9. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется юристом ООО ММК «Союз» путем внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в системе учета.

Каждое поступившее обращение регистрируется в Журнале учета обращений.



Юрисконсульт при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в ООО ММК «Союз» 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 граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но в Журнале учета обращений делается отметка «Повторно».

В Журнале учета обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным. В Журнале учета обращений делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В Журнале учета обращений в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» в Журнале учета обращений заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу Журнала учета обращений.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп ООО ММК «Союз» установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.



Юрисконсульт осуществляет регистрацию обращений граждан, ведет «Журнал учета обращений граждан» по прилагаемой к настоящему Положению электронной форме.

10. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в ООО ММК «Союз» обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются юрисконсульту для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения уполномоченному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан. Уполномоченное лицо проверяет регистрацию обращения в Журнале учета обращений и направляет Ответственному исполнителю в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа. Срок подготовки ответа на обращения граждан не должны превышать 30 дней.

11. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ООО ММК «Союз» следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ – письменный ответ на обращение не дается;

2) в обращении граждан обжалуется судебное решение – юрисконсультom обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации в ООО ММК «Союз»;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения ООО ММК «Союз» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем юрисконсульт в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении 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 – юрисконсульт вправе подготовить ответ о беспочвенности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ООО ММК «Союз»;

6) 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, юрисконсультom сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ООО ММК «Союз»;

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ООО ММК «Союз», не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12. Все обращения граждан, поступившие в ООО ММК «Союз», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзаце 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям ООО ММК «Союз», напротив ответственного исполнителя проставляется отметка «Свод» (далее именуется – Ответственный исполнитель).

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Остальным соисполнителям по обращению (далее именуется – Соисполнители) направляются копии обращений граждан.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа ООО ММК «Союз» осуществляется Ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование главному врачу ООО ММК «Союз».

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ ООО ММК «Союз» в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения юрисконсультom ООО ММК «Союз».

Руководители структурных подразделений ООО ММК «Союз» рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.



Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются руководителями структурного подразделения ООО ММК «Союз» незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через юрисконсульта ООО ММК «Союз» на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения ООО ММК «Союз», которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения, и резолюции главного врача ООО ММК «Союз».

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Сотрудники ООО ММК «Союз», осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ООО ММК «Союз» граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем соответствующего структурного подразделения ООО ММК «Союз» запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

В случае если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах:

- а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан,
- б) причинение вреда жизни, здоровью граждан,

Руководителем ООО ММК «Союз» может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

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

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.



Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

14. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской передаются юрисконсульту для регистрации.

Юрисконсультom письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку юрисконсульт, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы отправляются адресатам.

14. Организация и проведение личного приема граждан.

Главный врач ООО ММК «Союз» осуществляет личный прием в кабинете главного врача ООО ММК «Союз».

Личный прием граждан заместителями главного врача осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом ООО ММК «Союз».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

16. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО ММК «Союз» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.



#### 17. Анализ обращений граждан.

Руководители структурных подразделений ООО ММК «Союз» обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан ООО ММК «Союз» в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан ООО ММК «Союз» организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

18. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль исполнения обращений граждан включает:

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

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется подкомиссией по работе с обращениями граждан ВК ООО ММК «Союз».

19. Личная ответственность исполнения обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений ООО ММК «Союз».

20. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля юриконсультлом после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.



21. Руководители структурных подразделений ООО ММК «Союз» должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

22. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений принятых должностными лицами ООО ММК «Союз», зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Обращение гражданина подается в письменной форме либо при личном приеме.

При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) должность должностного лица ООО ММК «Союз», действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

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

Данные обращения граждан рассматривает уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан ООО ММК «Союз» в установленном порядке.

23. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

24. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, руководитель ООО ММК «Союз»:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных требований либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.



25. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ООО ММК «Союз» в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

26. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте ООО ММК «Союз» и на информационных стендах ООО ММК «Союз» должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя:
  - индекс, область, город, улицу, дом
  - адреса официального сайта медицинской организации
  - номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приема обращений граждан;
  - график приема граждан;
  - сведения о месте регистрации письменных обращений при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;
  - форма (бланк) обращения;
  - извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде посредством почты;
- по электронной почте.



### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

1. Фамилия \_\_\_\_\_
2. Имя, отчество (последнее при наличии) \_\_\_\_\_
3. Категория граждан \_\_\_\_\_
4. Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) \_\_\_\_\_
5. Дата приема « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.
6. Должностное лицо, осуществляющее прием \_\_\_\_\_
7. Содержание устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Сведения о результатах рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_
  1. принять к рассмотрению обращение \_\_\_\_\_
  2. разъяснено заявителю \_\_\_\_\_
  3. отказ в принятии жалобы к рассмотрению с указанием причин отказа \_\_\_\_\_
9. Подпись заявителя \_\_\_\_\_
10. Принято письменное обращение \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.
11. Регистрационный № \_\_\_\_\_
12. Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
13. Ответ заявителю дан устно, в письменном ответе не нуждается  
(подпись) \_\_\_\_\_