



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ВОЕННО-ТЕХНИЧЕСКОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ  
(ФСВТС России)

ПРИКАЗ

28.12.2016

Москва

№ 94-оо

«Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству приказываю:

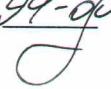
1. Утвердить прилагаемую инструкцию по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству (далее – Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений Федеральной службы по военно-техническому сотрудничеству довести требования Инструкции до сведения подчиненных сотрудников и обеспечить ее выполнение в повседневной деятельности.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.Фомин

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ФСВТС России  
от «28» 12 2016 г. № 94-рп  


**Инструкция  
по работе с обращениями граждан в Федеральной службе  
по военно-техническому сотрудничеству**

**I. Общие положения**

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами Федеральной службы по военно-техническому сотрудничеству.

2. Инструкция определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и их систематизацию.

3. Положения Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – организации) \*(1).

4. В Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству (далее – ФСВТС России, Служба) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения, заявления и жалобы граждан и организаций, поступающие в письменной форме, по почте, телеграфу, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или устного обращения во время личного приема граждан (далее – обращения граждан).

5. Инструкция не распространяется на:

запросы о предоставлении информации о деятельности ФСВТС России, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

обращения граждан по вопросам трудоустройства в ФСВТС России (резюме).

6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной

жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов \*(2).

7. Сотрудники Службы, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение таких обращений.

8. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях несут руководители соответствующих структурных подразделений ФСВТС России.

9. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Службу граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

10. Делопроизводство по обращениям граждан в ФСВТС России осуществляется соответствующим отделом структурного подразделения, ответственного за документационное обеспечение ФСВТС России (далее – отдел документационного обеспечения).

11. Обращения, поступившие в ФСВТС России в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению \*(3).

## **II. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений**

12. Письменные обращения направляются гражданами на почтовый адрес ФСВТС России: 115324, г. Москва, Овчинниковская наб., д. 18/1.

13. Обращения в форме электронного документа направляются:

на адрес электронной почты: [zapros@fsvts.gov.ru](mailto:zapros@fsvts.gov.ru);

через Интернет-приемную, размещенную на официальном сайте ФСВТС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.fsvts.gov.ru](http://www.fsvts.gov.ru) (далее – Интернет-приемная, официальный сайт Службы).

14. Обращения могут направляться факсимильной связью по телефонному номеру: 8 (495) 953-86-93.

15. Прием обращений граждан, поступивших в Службу почтовым отправлением, по телеграфу, по электронной почте, факсимильной связью или через Интернет-приемную, осуществляют сотрудники отдела документационного обеспечения.

16. Информирование граждан о поступлении обращения, его входящих регистрационных реквизитах, структурном подразделении, ответственном за его рассмотрение, осуществляет отдел документационного обеспечения по телефону: 8 (495) 953-86-93 (пн. - чт. – с 09.00 до 18.00; пт. – с 09.00 до 16.45).

17. Справочные, статистические и иные материалы по вопросам работы с обращениями граждан размещаются на официальном сайте Службы в рубрике «Работа с обращениями, Интернет-приемная».

### **III. Прием и регистрация обращений граждан**

18. Письменные обращения граждан, поступившие в ФСВТС России, подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента их поступления.

При регистрации обращений граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, проверяется правильность их адресации и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются и приобщаются к обращению.

Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой «лично», адресованные директору Службы, заместителям директора Службы, руководителям структурных подразделений Службы.

19. Обращения, поступившие в электронной форме, принимаются сотрудником с использованием программно-технических средств, в течение одного рабочего дня распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

20. Обращения, поступившие на факсимильный аппарат, передаются на регистрацию принявшим его сотрудником в течение одного рабочего дня.

21. Зарегистрированные обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются директору Службы, первому заместителю директора Службы, заместителям директора Службы (далее – руководящие должностные лица Службы) для подготовки поручений (резолюций) об их рассмотрении.

### **IV. Рассмотрение обращений граждан**

22. Отдел документационного обеспечения при получении обращения с поручением (резолюцией) руководящих должностных лиц Службы по его исполнению в тот же день или на следующий рабочий день направляет его в структурное подразделение, назначенное ответственным за исполнение этого поручения (резолюции).

23. В случае если в поручении (резолюции) по рассмотрению обращения обозначено несколько структурных подразделений ФСВТС России, отделом документационного обеспечения подлинник обращения направляется структурному подразделению – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а копии, изготовленные этим отделом, направляются структурным подразделениям Службы – соисполнителям.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если в поручении (резолюции) или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

24. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФСВТС России, в течение семи рабочих дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения \*(4).

25. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти рабочих дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 36 Инструкции \*(5).

26. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи рабочих дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение \*(6).

27. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются \*(7).

28. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 27 Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде \*(8).

29. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи рабочих дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения \*(9).

30. При поступлении в ФСВТС России в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращение, структурное подразделение Службы, которому поручена проработка этого запроса, обязано в течение пятнадцати рабочих дней предоставить в указанный орган, организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления \*(10).

31. Обращения считаются рассмотренными, если даны ответы по существу на все поставленные в них вопросы и в установленные сроки заявителю направлен ответ.

Ответы на обращения граждан подписывают руководящие должностные лица Службы.

32. Ответы на обращения граждан направляются:

на письменные обращения, поступившие почтовым отправлением, и обращения, поступившие посредством факсимильной связи, – в письменном виде на почтовый адрес. В случае если в данных обращениях указан и адрес электронной почты для направления ответа, ответ дается также и в электронном виде;

на обращения, поступившие в электронном виде, – на указанный в обращении адрес электронной почты и в письменном виде по почтовому адресу в случае, если он указан. При направлении ответа только в электронном виде на копии письма (ответа), исполнителем производится запись с указанием адреса электронной почты, на который направлен ответ, и даты отправки. Ответы на электронные обращения направляются ответственным исполнителем с официальной почты ФСВТС России [zapros@fsvts.gov.ru](mailto:zapros@fsvts.gov.ru) через отдел документационного обеспечения;

на обращения, поступившие в электронном виде через Интернет-приемную. Ответы на обращения, поступившие через Интернет-приемную, оформляются в соответствии с Инструкцией о порядке предоставления информации о деятельности ФСВТС России по запросам пользователей информацией, утвержденной приказом ФСВТС России от 24 сентября 2012 г. № 74-од «Об официальном сайте Федеральной службы по военно-техническому сотрудничеству в сети Интернет».

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями для официальных писем, предусмотренными Инструкцией по делопроизводству в Федеральной службе по военно-техническому сотрудничеству, которая утверждается нормативным правовым актом Службы, и должны содержать в том числе дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись руководящего должностного лица Службы, подписавшего документ; отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

33. На коллективные обращения ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в обращении указана первой.

34. В случае если в письменных обращениях не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и (или) почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией \*(11).

35. При получении письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Служба вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом \*(13). При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

36. В случае если текст (часть текста) письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению \*(14).

37. 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, руководящим должностным лицом Службы может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган и одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение \*(15).

38. 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 поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений \*(16).

39. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Службой в порядке, установленном Инструкцией \*(17).

40. В течение одного рабочего дня со дня отправки ответа на обращение подготовившее его структурное подразделение направляет в Управление правового обеспечения и кадровой политики (отдел правового и кадрового сопровождения деятельности Службы) копии обращения, ответа на него и сопутствующих документов (при наличии) в целях анализа, систематизации и подготовки отчетности.

## V. Сроки рассмотрения обращений граждан

41. Обращения граждан, поступившие в ФСВТС России в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения \*(18). Если последний день срока

исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

42. В исключительных случаях, а также в случае направления Службой в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководящие должностные лица Службы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.\*(19)

В таких случаях ответственное за рассмотрение обращения структурное подразделение представляет докладную записку руководящему должностному лицу Службы, давшему поручение о рассмотрении этого обращения, с обоснованием необходимости продления срока его рассмотрения. Впоследствии докладная записка с соответствующей резолюцией этого должностного лица приобщается к обращению.

## **VII. Личный прием граждан**

43. Личный прием граждан проводится руководящими должностными лицами Службы в установленные дни недели по графикам, ежегодно утверждаемым директором Службы и оформляемым в соответствии с приложением № 1 к настоящей Инструкции.

Информация о месте и времени личного приема, о возможности записаться на прием и график приема размещаются на официальном сайте ФСВТС России [www.fsvts.gov.ru](http://www.fsvts.gov.ru) в рубрике «Работа с обращениями, Интернет-приемная», а также на информационных стендах Службы.

Предварительная запись на личный прием граждан осуществляется должностными лицами отдела кадров и государственной службы Управления правового обеспечения и кадровой политики (далее – отдел кадров и государственной службы).

44. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.\*(20)

45. Для ожидающих личного приема граждан, включая лиц с ограниченными физическими возможностями, используются помещения отдела кадров и государственной службы, в которых граждане обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями и имеют возможность подачи письменного обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

46. Материально-техническое обеспечение личного приема граждан возлагается на Управление делами ФСВТС России.

47. Личный прием граждан руководящими должностными лицами Службы ведется, как правило, в их рабочих кабинетах или в других отведенных для этих целей служебных помещениях, с соблюдением необходимых мер безопасности.

48. Также при проведении личного приема граждан могут привлекаться (при необходимости) и сотрудники профильных структурных подразделений Службы.

49. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение, которые фиксируются в журнале, форма которого установлена в соответствии с приложением № 2 к Инструкции (далее – журнал).

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 производится соответствующая запись в журнале \*(22).

В случае если вопросы, поставленные в устном обращении, требуют дополнительной проработки, оформляется карточка личного приема гражданина, составляемая по форме в соответствии с приложением № 3 к Инструкции (далее – карточка приема), и производится соответствующая запись в журнале.

Карточка приема и (или) письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается как письменное обращение в порядке, установленном Инструкцией \*(21).

50. Личный прием граждан по поручению руководящих должностных лиц Службы может быть проведен руководителями структурных подразделений, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

51. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет, как правило, не более двадцати минут.

52. О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в журнале. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке приема и подлежит рассмотрению в комплексе.

53. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ФСВТС России, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, что фиксируется в журнале \*(23).

54. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале \*(24).

55. Ведение журнала и регистрация карточек приема осуществляется должностными лицами отдела кадров и государственной службы, ответственными за организацию и проведение личного приема граждан.

## **VI. Анализ и систематизация обращений граждан**

56. Анализ поступающих в ФСВТС России обращений граждан и их систематизацию осуществляет Управление правового обеспечения и кадровой политики.

Информация об итогах работы, связанной с обращениями граждан за соответствующие периоды, размещается этим управлением в рубрике «Работа с обращениями, Интернет-приемная» официального сайта Службы.

## **VII. Отчетность и контроль за рассмотрением обращений граждан**

57. Общую координацию деятельности, связанной с обращениями в Службу граждан, осуществляет Управление правового обеспечения и кадровой политики.

58. Структурные подразделения ФСВТС России, рассматривающие обращения граждан, в целях отчетности представляют в Управление правового обеспечения и кадровой политики сведения и материалы в соответствии с пунктом 40 Инструкции.

59. Руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан \*(25).

---

\*(1) Статья 1 Закона

\*(2) Часть 2 статьи 6 Закона

\*(3) Часть 1 статьи 9 Закона

\*(4) Часть 3 статьи 8 Закона

\*(5) Часть 3.1 статьи 8 Закона

\*(6) Часть 4 статьи 8 Закона

\*(7) Часть 6 статьи 8 Закона

\*(8) Часть 7 статьи 8 Закона

\*(9) Часть 2 статьи 11 Закона

\*(10) Часть 2 статьи 10 Закона

\*(11) Часть 1 статьи 11 Закона

\*(12) Часть 2 статьи 11 Закона

\*(13) Часть 3 статьи 11 Закона

\*(14) Часть 4 статьи 11 Закона

\*(15) Часть 5 статьи 11 Закона

\*(16) Часть 6 статьи 11 Закона

\*(17) Часть 7 статьи 11 Закона

\*(18) Часть 1 статьи 12 Закона

\*(19) Часть 2 статьи 12 Закона

\*(20) Часть 2 статьи 13 Закона

\*(21) Часть 4 статьи 13 Закона

\*(22) Часть 3 статьи 13 Закона

\*(23) Часть 5 статьи 13 Закона

\*(24) Часть 6 статьи 13 Закона

\*(25) Статья 14 Закона

Приложение № 1  
к пункту 43 инструкции по работе  
с обращениями граждан в Федеральной службе  
по военно-техническому сотрудничеству,  
утвержденной приказом ФСВТС России  
от «28» 12 2016 г. № 94-о

(Рекомендуемый образец)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ФСВТС России

«\_\_» \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ГРАФИК  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**  
директором ФСВТС России и заместителями директора ФСВТС России\*

№ п/п	Должностное лицо	День приема	Время приема	Место приема
1.	Директор ФСВТС России			Овчинниковская наб., д.18/1, под. № 4
2.	Первый заместитель директора ФСВТС России			Овчинниковская наб., д.18/1, под. № 4
3.	Заместители директора ФСВТС России (в соответствии с распределением обязанностей)			Овчинниковская наб., д.18/1, под. № 4

\*Примечание: предварительная запись на личный прием осуществляется по тел. 8 (495) 950-18-73.

Приложение № 2

к пункту 49 инструкции по работе  
с обращениями граждан в Федеральной службе  
по военно-техническому сотрудничеству,  
утвержденной приказом ФСВТС России  
от «28» 12 2016 г. № 22-00

(Примерная форма)

Журнал  
личного приема граждан директором ФСВТС России,  
первым заместителем и заместителями директора ФСВТС России

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя, серия, номер, дата выдачи документа,	Адрес, номер телефона заявителя	Содержание вопроса	Дата приема	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О., должность лица, проводившего прием

Приложение № 3  
к пункту 49 инструкции по работе  
с обращениями граждан в Федеральной службе  
по военно-техническому сотрудничеству,  
утвержденной приказом ФСВТС России  
от «28» 12 2016 г. № ФТС-09

(Рекомендуемый образец)

### **Карточка личного приема гражданина**

(заполняется должностным лицом отдела кадров и государственной службы,  
принимающим участие на приеме, в случае необходимости подготовки гражданину  
письменного ответа)

1. Дата и время приема «    » 20 г.    час.    мин.
2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя \_\_\_\_\_
3. Место работы \_\_\_\_\_
4. Должность \_\_\_\_\_
5. Адрес \_\_\_\_\_
6. По какому вопросу \_\_\_\_\_
7. Когда, по какому вопросу обращался ранее \_\_\_\_\_
  
8. Прием осуществляется (фамилия, имя, отчество руководящего должностного лица Службы) \_\_\_\_\_
  
9. Содержание обращения \_\_\_\_\_
10. Отметка о полученной корреспонденции от гражданина \_\_\_\_\_
11. Даны рекомендации гражданину \_\_\_\_\_
  
12. Даны указания на проработку вопроса \_\_\_\_\_
  

(наименование структурного подразделения или Ф.И.О. должностного лица Службы )

13. Подпись лица, осуществившего прием \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)
14. Подпись лица, осуществившего запись \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)