



Муниципальное образование
«Свердловское городское поселение»
Всеволожского муниципального района
Ленинградской области

АДМИНИСТРАЦИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«18» сентября 2023 г.
г.п. им. Свердлова

№ 60/01-04

Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Свердловское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области (далее – администрация):

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Свердловское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области (Приложение).
2. Главному специалисту отдела организационной и кадровой работы администрации И.И. Смирновой ознакомить муниципальных служащих администрации с настоящим распоряжением.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам и организационной работе Ю.Ф. Рейхерт.

Глава администрации




В.И. Тулаев

Приложение
к распоряжению администрации
от « 18 » сентября 2023 г. № 60/01-04

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
«Свердловское городское поселение» Всеволожского муниципального района
Ленинградской области

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными, устными и в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, поступивших в администрацию муниципального образования «Свердловское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области (далее – администрация).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

II. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.1.1. Обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением в администрацию;
- при личной явке в администрацию непосредственно гражданином, либо его представителем;
- принято в ходе личного приема главы администрации;
- в электронной форме через личный кабинет заявителя на Единый портал;

- посредством электронной почты администрации: info@sverdlovo-adm.ru.

2.1.2. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, после вскрытия конверта, проверяет на наличие в нем письменных вложений. При отсутствии письменных вложений в конверте или о недостатке документов по описи

корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, составляется акт об отсутствии письменного вложения или о недостатке указанных в описи документов (Приложение № 1 к Инструкции);

Указанный акт составляется в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается у специалиста, ответственного за делопроизводство в администрации. Заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов. Комиссия, для подписания соответствующего акта, формируется из специалистов администрации в составе трех человек.

2.1.3. Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет ЭПК, в соответствии со ст. 154 приказа Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

2.1.4. Обращения в письменной форме на имя главы администрации, доставленные в администрацию лично заявителем или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом, ответственным за делопроизводство в администрации. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления. Копия данного документа передается заявителю.

2.1.5. Прием обращений в форме электронного документа предусматривает заполнение заявителем бланка заявления (Приложение № 2 к Инструкции), необходимого для регистрации обращения и для последующей подготовки письменного ответа.

2.2. Регистрация обращений граждан.

2.2.1. Обращения граждан в письменной форме, поступающие на имя главы администрации, регистрируются специалистом, ответственным за делопроизводство в администрации.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения граждан в письменной форме, в форме электронных документов, в том числе с использованием Единого портала, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения, на свободном от текста месте, проставляется дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение.

2.2.5. Обращения граждан, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регистрируются в блоке обращений граждан системы электронного документооборота Ленинградской области (далее – СЭД) с обязательным заполнением (актуализацией) в карточке регистрации сведений об авторе обращения.

2.2.6. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2.3.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.3.8. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.3.9. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять 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.

2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.2. Обращение, поступившее в администрацию в письменной форме и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление по вопросам миграции ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.3. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации, назначение на которые осуществляет глава администрации, направляются для рассмотрения главе администрации. В течение 5 дней со дня регистрации данная жалоба направляется в контрольно-надзорные органы.

2.4.4. В случае обжалования решений и действий (бездействия) специалистов администрации, а также руководителей подведомственных учреждений, обращение направляется главе администрации, для принятия мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи

77 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.5. Рассмотрение обращений граждан

2.5.1. Поручение главы администрации должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность, обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений, организует встречи с заявителем(-ями);

организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае, если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. В случае поступления в администрацию обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем 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.

2.5.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.7. В случае если в 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, администрация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (Приложение № 3 к Инструкции) 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. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью уполномоченного лица.

2.5.8. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.9. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения, информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

2.5.10. По письменному запросу, заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на обращения граждан

2.6.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных

в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

2.6.3. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.6.4. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все регистрационные номера и даты регистрации.

2.6.5. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию в письменной форме направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6.6. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.7. Ответы заявителям подписываются главой администрации либо, заместителями главы администрации, в соответствии с распределенными полномочиями.

2.6.8. После завершения рассмотрения, обращения поступившие в адрес администрации на бумажном носителе, материалы, относящиеся к его рассмотрению и ответ, направленный заявителю, исполнитель оставляет у себя для организации архивного хранения.

2.6.9. Ответы на обращения граждан, документы о переадресации обращений (письма, уведомления), запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений, доклады о результатах рассмотрения обращений, иные документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, необходимо оформлять в блоке обращений граждан СЭД с использованием пиктограммы «Ответить» над регистрационной карточкой обращения в СЭД.

2.6.10. Ответы и уведомления заявителям передаются через отделение почтовой связи сотрудником, ответственным за делопроизводство в администрации на отправку в конвертах. Копии реестров хранятся в администрации.

III. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личного приема граждан в администрации.

3.1.1. Прием граждан в администрации осуществляется по утвержденному распоряжением администрации графику.

Информация о графике приема граждан в администрации об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

3.1.2. При приеме в администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации или исполняющими обязанности главы.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации и осуществляется согласно утвержденному графику.

3.2.2. Личный прием граждан может осуществляться главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации с участием должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Участников приема определяет глава администрации с учетом поставленных вопросов.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации осуществляется по предварительной записи.

3.2.4. Личный прием главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.5. Главный специалист отдела организационной и кадровой работы организует приемы граждан главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации.

3.2.6. Карточки личного приема граждан главой администрации или исполняющими обязанности главы администрации оформляются главным специалистом организационной и кадровой работы в день проведения приема (Приложение № 4 к Инструкции).

3.2.7. По окончании личного приема граждан глава администрации или исполняющий обязанности главы администрации доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.9. Поручения и (или) рекомендации главы администрации или исполняющего обязанности главы администрации, данные в ходе личного приема граждан, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки

и гражданин согласен с дачей ему устного ответа, в карточке личного приема делается соответствующая отметка.

3.2.11. Оригиналы карточек личного приема граждан хранятся на бумажных носителях в администрации в течение 3 лет со дня регистрации, в соответствии со ст. 183а приказа Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

3.2.3. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращений.

4.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе специалистов администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

Решение о постановке обращений на контроль принимается главой администрации или исполняющим обязанности главы администрации.

4.3. Текущий контроль осуществляется специалистами отдела организационной и кадровой работы путем проведения мониторинга соблюдения и исполнения, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

4.4. В случае выявления несоответствия ответов на обращения и несоблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших на имя главы администрации, специалистами отдела организационной и кадровой работы на имя главы администрации направляется служебная записка, с указанием установленных нарушений и рассмотрении вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.5. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала).

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение администрации:

188683, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. им. Свердлова, мкр. 2, д. 5Б.

Телефон администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8 (813) 703-81-50.

Официальный сайт администрации: info@sverdlovo-adm.ru.

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, по электронной почте при обращении на официальный сайт администрации; размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации.

В администрации в доступном для обозрения месте размещается информация о режиме работы администрации.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, ответственный за делопроизводство в администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Приложение № 1
к Инструкции

Акт № _____

об отсутствии письменных вложений или о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью от _____

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения (недостача документов по описи корреспондента)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Приложение № 3
к ИнструкцииУведомление о безосновательности очередного обращения
и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», прошу дать разрешение прекратить переписку с

_____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема _____

№ _____

Заявитель _____
(Фамилия, имя, отчество)_____
(Документ, удостоверяющий личность заявителя (доверенность))

Почтовый адрес, телефон заявителя _____

Дата первичного приема _____

Прием осуществлял

(Фамилия, имя, отчество, служащего)

Содержание устного обращения:

Результаты личного приема гражданина:

1. Дано устное разъяснение: _____

Подпись гражданина

(Подпись, инициалы, фамилия)