

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
служба документационного обеспечения управления
общий отдел



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВО «ВВГУ»

*Т.В. Терентьева*  
Т.В. Терентьева  
*09» февраля 2023*

**РЕГЛАМЕНТ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**СК-СТО-РГ-28-001-2023**

**РАЗРАБОТАНО**

Начальник общего отдела

*Е.В. Подымаева*  
подпись, дата

Е.В. Подымаева

**СОГЛАСОВАНО**

Проректор по экономической и кадровой  
политике

*И.А. Бедрачук*  
подпись, дата

И.А. Бедрачук

Директор департамента экономики и финансов

*Д.С. Сайчук*  
подпись, дата

Д.С. Сайчук

Руководитель службы документационного  
обеспечения управления

*О.А. Зубкова*  
подпись, дата

О.А. Зубкова

Руководитель юридической службы

*Д.В. Манежкин*  
подпись, дата

Д.В. Манежкин

Введено в действие приказом от «*09» февраля 2023* № *110*

Владивосток 2023

## Перечень обозначений и сокращений

ФГБОУ ВО «ВВГУ», университет	— федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет»
СДОУ	— служба документационного обеспечения управления
СУЭД	— система управления электронным документооборотом
РФ	— Российская Федерация
Регламент	— регламент порядка рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»
Гражданин	— гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, включая юридические лица

## 1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «ВВГУ», правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями ФГБОУ ВО «ВВГУ», сотрудниками и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Положения Регламента распространяются на все обращения граждан, поступившие в ФГБОУ ВО «ВВГУ» в устной, письменной форме, в форме электронного документа или через электронную приемную, индивидуальные и коллективные обращения. Исключением являются поступившие от граждан письма по вопросам приема на работу в университет, приема и перевода в университет для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются в общем порядке, с присвоением входящего номера и даты, и передаются на рассмотрение в подразделения университета в установленном порядке.

1.3. Требования настоящего Регламента являются обязательными к исполнению и распространяются на все структурные подразделения ФГБОУ ВО «ВВГУ», его филиалы и представительства.

## 2. Нормативные документы

2.1. Настоящий регламент разработан с учетом требований следующих нормативных документов:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями на 27.12.2018);

Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Владивостокский государственный университет»;

Инструкция по делопроизводству ФГБОУ ВО «ВВГУ», утвержденная приказом ректора от 13.06.2019 № 566;

Номенклатура дел ФГБОУ ВО «ВВГУ», утвержденная приказом ректора от 31.03.2022 № 192.

## 3. Термины и определения

СК-СТО-РГ-28-001-2023	Редакция 02	Стр. 2 из 11	07.02.2023
-----------------------	-------------	--------------	------------

3.1. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

**Анонимное обращение** — обращение гражданина, в котором не указаны фамилия, имя, отчество, адрес и не стоит личная подпись автора обращения.

**Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его (их) нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его (их) конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе сотрудников ФГБОУ ВО «ВВГУ».

**Предложение** — рекомендация гражданина по улучшению работы ФГБОУ ВО «ВВГУ» или совершенствованию нормативных локальных актов ФГБОУ ВО «ВВГУ».

**Коллективное обращение** — обращение двух и более граждан, а также обращение, поступившее от имени коллектива организации.

**Обращение гражданина** (далее — обращение) — направленное в ФГБОУ ВО «ВВГУ» в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба.

**Обращение гражданина, не поддающееся прочтению** — документ, текст которого невозможно прочесть вследствие поврежденности, неразборчивости почерка или выцветания чернил.

**Устное обращение** — обращение гражданина в устной форме с занесением данных в карточку личного приема гражданина.

**Электронная приемная ФГБОУ ВО «ВВГУ»** — сервис предоставляющий возможность отправить обращение в форме электронного документа и получить информацию о ходе рассмотрения поданных ранее обращений.

**Личный прием** — прием гражданина ректором либо проректорами ФГБОУ ВО «ВВГУ».

#### 4. Общие положения

4.1. Регламент о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ВВГУ» разработан с целью обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных, письменных, поступивших в электронном виде, поступивших через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» обращений граждан с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, контроля их исполнения.

4.2. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется общим отделом СДОУ и ведется отдельно от других видов документов. В общем отделе хранятся подлинники обращений. Для рассмотрения и подготовки ответа обращения передаются исполнителям в копиях в соответствии с пунктом 5.3. настоящего Регламента.

4.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование университета либо фамилию, имя, отчество лица, которому оно направляется, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)

гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути заявления, жалобы или предложения, личную подпись заявителя и дату.

Если обращение гражданина направлено по электронной почте автор обращения 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.

Обращение гражданина в электронной форме выводится на бумажном носителе, и дальнейшая работа с обращением осуществляется в соответствии с п. 4.5. – 5.6. настоящего регламента.

Если обращение гражданина направлено через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» автор обращения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона, способ получения ответа и излагает суть заявления, жалобы или предложения. К обращению гражданина автор может прикрепить до 5 файлов, если обращение этого требует (размер файлов не должен превышать 5 Мб). Поддерживаемые типы файлов: pdf, doc, docx, xlx, xlsx, rtf, jpg.

Обращение гражданина, поступившее через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ», выводится на бумажном носителе вместе с прилагаемыми файлами и дальнейшая работа с обращением осуществляется в соответствии с п. 4.5 – 5.6 настоящего регламента.

4.4. Общий срок рассмотрения обращения гражданина не может превышать 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. Обращения граждан не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

письменное обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

в письменном обращении гражданина не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.6. В отношении анонимных сообщений, содержащих информацию о правонарушениях, закон предусматривает исключение из общих правил.

Анонимные сообщения о правонарушениях не являются основанием для возбуждения уголовного или административного дела, однако подлежат обязательной

проверке для установления наличия или отсутствия признаков состава правонарушения.

Если в анонимном обращении приводится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии или лицах, подготавливающих, покушающихся или уже совершивших противоправное деяние, то обращение подлежит направлению правоохранительным органам для проверки.

## **5. Административные процедуры**

### **5.1. Последовательность административных действий (процедур):**

5.1.1. Рассмотрение устных, письменных, поступивших в электронном виде, поступивших через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» обращений граждан, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация;

направление обращений граждан на рассмотрение и рассмотрение обращений в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Регламента;

подготовка и направление ответов гражданам;

оформление дел по обращениям граждан.

### **5.2. Личный прием граждан:**

5.2.1. Личный прием граждан в ФГБОУ ВО «ВВГУ» проводится ректором и проректорами. Телефоны секретаря и референтов для записи на прием указаны в телефонном справочнике, размещенном на сайте университета. При записи на прием секретарем или референтом предоставляется информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

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

5.2.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

5.2.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ректора или проректоров, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.3. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме или через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ»:

5.3.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является письменное или в электронной форме обращение в ФГБОУ ВО «ВВГУ». Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел ФГБОУ ВО «ВВГУ» по почте России, по электронной почте, через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» или передаются курьером либо лично гражданами.

5.3.2. Регистрации и рассмотрению подлежат обращения граждан в электронной форме, направленные только на официальный электронный адрес ФГБОУ ВО «ВВГУ» (rectorat@vvsu.ru) или на электронный адрес ректора, который указан на официальном сайте университета. Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты ФГБОУ ВО «ВВГУ», регистрации и рассмотрению не подлежат.

5.3.3. Поступившие в общий отдел СДОУ письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений, в котором в обязательном порядке указывается дата регистрации документа, ФИО гражданина, отправившего письменное обращение, его адрес и краткая аннотация поступившего письменного обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в журнал регистрации обращений граждан вносятся реквизиты автора, в адрес которого просят направить ответ, и отметка «Коллективное».

5.3.4. Регистрационный номер обращения гражданина – это его порядковый номер, который присваивается обращениям в пределах одной группы вместе с буквенным индексом в течение календарного года. Обращения граждан имеют буквенный индекс «Ж».

5.3.5. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп "Входящий" с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и датой регистрации (число, месяц, год). В случае если нижний правый угол занят текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.3.6. Все имеющиеся сведения о документе (регистрационный номер, дата регистрации, ФИО (наименование организации), обратный адрес, короткое содержание обращения), тип обращения, вид обращения, способ получения обращения вносятся в регистрационную карточку СУЭД, предназначенную для регистрации, учета и контроля хода исполнения обращений, сотрудником общего отдела СДОУ.

5.3.7. Сведения, заполненные автором обращения через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» автоматически вносятся в регистрационную карточку СУЭД, предназначенную для регистрации, учета и контроля хода исполнения обращений. Тип обращения, вид обращения, способ получения обращения гражданина вносятся в регистрационную карточку СУЭД сотрудником общего отдела СДОУ. При поступлении обращения гражданина через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ» сканированное изображение обращения не вносится в регистрационную карточку СУЭД.

5.3.8. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

5.3.9. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота проставляется отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения.

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

5.3.10. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению.

Дополнение к обращению направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

5.3.11. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, ректор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет гражданина.

5.4. Направление обращения на рассмотрение и рассмотрение обращений граждан:

5.4.1. Сотрудник общего отдела СДОУ отслеживает обращения граждан, содержащие вопросы, тесно взаимосвязанные с другими письменными обращениями того же гражданина, поступившими ранее. При наличии таковых, копии ранее поступивших письменных обращений и ответов, которые давались на них, прикладываются к вновь поступившему обращению. Если в письменном обращении гражданин ссылается на внутренний распорядительный документ ФГБОУ ВО «ВВГУ», копия данного документа прикладывается сотрудником общего отдела СДОУ к поступившему обращению.

5.4.2. Письменные обращения граждан после приема и регистрации передаются секретарю ректора.

Письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение ректору, передаются в течение семи дней для дальнейшего рассмотрения руководителям соответствующих структурных подразделений.

В случае, если ответственный за рассмотрение обращения гражданина руководитель структурного подразделения ФГБОУ ВО «ВВГУ» считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения, обращение в течение двух дней должно быть возвращено в общий отдел СДОУ со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Запрещается направлять жалобы для разрешения тем сотрудникам, действия которых обжалуются.

5.4.3. Письменные обращения граждан, рассмотренные ректором, ставятся на контроль секретарем ректора. Резолюция ректора заносится секретарем ректора в контрольную карточку обращений граждан СУЭД и в течение одного дня оригинал обращения гражданина возвращается в общий отдел СДОУ для передачи исполнителям. После этого сотрудник общего отдела передает оригинал обращения гражданина исполнителям в течение двух дней с момента поступления документа от секретаря ректора.

5.4.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются сотрудником общего отдела СДОУ в течении двух дней с момента поступления обращения в общий отдел СДОУ после рассмотрения обращения ректором.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа, в соответствии с предоставленной информацией соисполнителями, осуществляет ответственный исполнитель, назначаемый ректором. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа с момента передачи обращения на рассмотрение, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4.5. Лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступивших в электронной форме:

5.5.1. Ответы на письменные обращения граждан подписывают ректор, проректоры в пределах своей компетенции.

5.5.2. Текст ответа должен быть полный, законченный, кратко давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным сотрудникам.

5.5.3. На обращения граждан, поступивших по электронной почте, ответы отсылаются исполнителями на электронные адреса заявителей в сканированном виде.

5.5.4. На обращения граждан, поступивших через электронную приемную ФГБОУ ВО «ВВГУ», ответы отсылаются исполнителями на почтовый адрес заявителей на бумажном носителе или на электронные адреса заявителей в сканированном виде, в зависимости от способа получения ответа, выбранного гражданином.

5.5.5. После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и подготовки ответа, копия ответа на письменное обращение или подлинник ответа на обращение, поступившее в электронном виде, передается в общий отдел СДОУ и подшивается к обращению гражданина.

5.5.6. В случае, если конечным результатом рассмотрения обращения гражданина является совершение необходимых действий (предоставление подлинников документов, предоставление справок и т.д.), то к отправляемым документам оформляется сопроводительное письмо, копия которого передается в общий отдел СДОУ.

5.5.7. Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

Конечным результатом исполнения может являться:

письменный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям (при наличии таковых) того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

5.5.8. После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и оформления ответа в регистрационную карточку СУЭД ФГБОУ ВО «ВВГУ» вносится информация о результате рассмотрения обращения гражданина, размещается сканированный ответ на обращение гражданина и отправляется в электронный архив СУЭД.



## 5.6. Оформление дел по обращениям граждан:

5.6.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела сотрудником общего отдела ФГБОУ ВО «ВВГУ», в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ФГБОУ ВО «ВВГУ».

5.6.2. При формировании дел необходимо помещать в дело только завершённые делопроизводством обращения граждан с обязательным приложением к ним копии ответов. Документ-ответ помещается сразу за обращением, на который он дается.

5.6.3. Документы внутри дела группируются за период календарного года и систематизируются в хронологической последовательности. По объёму дело не должно превышать 250 листов.

5.6.4. Завершённые дела хранятся в общем отделе в течение пяти лет. В случае неоднократного обращения гражданина – в течение пяти лет после последнего рассмотрения последнего обращения.

## 6. Полномочия и ответственность

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

6.2. Исполнители несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6.3. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения административных процедур, правильность и обоснованность действий, законность применяемых мер по работе с обращениями граждан.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в ФГБОУ ВО «ВВГУ» исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

6.4. Руководители структурных подразделений ФГБОУ ВО «ВВГУ» несут ответственность за случаи нарушения установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан, направленных на рассмотрение в их структурное подразделение.

6.5. Сотрудник общего отдела СДОУ осуществляет постоянный контроль за соблюдением сроков в работе с письменными обращениями граждан с момента регистрации обращений и до момента их разрешений. За семь дней до окончания срока разрешения обращения гражданина специалист общего отдела СДОУ проверяет наличие копии ответа по обращению. В случае отсутствия ответа, специалист общего отдела СДОУ связывается с ответственным исполнителем и уточняет состояние разрешения обращения.

6.6. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения гражданина, поступившего в ФГБОУ ВО «ВВГУ», в государственный орган или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

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

6.8. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

### Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее - при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____
_____
_____
Информация о результатах приема _____
_____
_____
_____

### Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____
_____ " __ " _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)
_____
Примечание _____
_____
_____
_____