



ДЕПАРТАМЕНТ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ И РЕГИОНАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

02.06.2025

№ 373

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан
в Департаменте лицензирования и регионального государственного контроля
Томской области

В соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 2 Закона Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», в целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент лицензирования и регионального государственного контроля Томской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Департаменте лицензирования и регионального государственного контроля Томской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям структурных подразделений Департамента лицензирования и регионального государственного контроля Томской области организовать работу подчиненных сотрудников в условиях действия настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник департамента



А.Н. Деев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом Департамента
лицензирования и регионального
государственного контроля
Томской области
от 02.06.2025 № 373

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Департаменте
лицензирования и регионального государственного контроля Томской области

1. Общие положения

1. Настоящая инструкция устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес начальника Департамента лицензирования и регионального государственного контроля Томской области (далее – начальник Департамента), Департамента лицензирования и регионального государственного контроля Томской области (далее – Департамент) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения), а также к проведению личного приема граждан начальником Департамента, руководителями структурных подразделений Департамента.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в Департаменте в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», иными нормативными правовыми актами Томской области, Инструкцией по делопроизводству в Департаменте лицензирования и регионального государственного контроля Томской области, утвержденной распоряжением Департамента от 13.11.2024 № 123 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Департаменте лицензирования и регионального государственного контроля Томской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в Департамент обращений граждан, обращений граждан осуществляет сотрудник Департамента, ответственный за прием входящей корреспонденции (далее – секретарь Департамента).

Контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляют руководители структурных подразделений Департамента.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

4. Письменные обращения граждан, поступившие в Департамент, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Белинского, д. 15а, г. Томск, 634029;

лично по адресу: ул. Белинского, д. 15а, г. Томск;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального интернет-портала Департамента:

[https:// dlk.tomsk.gov.ru/appeal/front](https://dlk.tomsk.gov.ru/appeal/front);

с использованием виджета Платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (<https://dlk.tomsk.gov.ru/>).

Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа через унифицированную форму, размещенную на официальном сайте Департамента, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Обращение, поступившее в Департамент с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных услуг (функций)», подлежит рассмотрению в порядке, установленном Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

5. Письменные обращения, поступившие в Департамент, регистрируются в течении 3 рабочих дней с момента поступления обращения в Департамент. Регистрация письменных обращений происходит в системе электронного документооборота Администрации Томской области (далее - СЭД).

Дата поступления обращения от заявителя лично фиксирует секретарь Департамента путем проставления штампа на обращение с указанием даты поступления обращения.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило в Департамент после окончания рабочего дня в Департаменте, датой поступления обращения считается рабочий день, следующий за днем поступления в Департамент обращения.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа с одинаковым содержанием (дубликаты), то секретарь Департамента осуществляет регистрацию одного обращения, поступившего первым, и на обращении делается отметка о количестве поступивших дубликатов, которые приобщаются к зарегистрированному обращению.

6. При регистрации письменного обращения в СЭД, в электронную карточку СЭД вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), категория заявителя, место проживания заявителя (адрес); либо об обратившейся организации: наименование, сведения о местонахождении;

данные об организации, государственном органе, органе местного самоуправления или лице, замещающем государственную или муниципальную должность, перенаправивших обращение, если таковые имеются;

отметка о контроле, если организация, государственный орган, орган местного самоуправления или лицо, замещающее государственную или муниципальную

должность, перенаправившие обращение, запрашивают информацию о результатах рассмотрения обращения;

отметка о том, что обращение является коллективным;

краткое содержание обращения;

код классификатора вопроса, поставленного в обращении;

наличие указанных заявителем вложений и приложений к обращению.

7. Обращение в процессе регистрации проверяется на повторность с целью приобщения к одному делу. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

8. Секретарь Департамента подготавливает проект резолюции по обращению с указанием должностного лица Департамента ответственного за рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и передает письменное обращение и проект резолюции по обращению начальнику Департамента для утверждения.

Срок утверждения резолюции по обращению - 3 рабочих дня со дня регистрации обращения.

Секретарь Департамента передает обращения для рассмотрения должностным лицам Департамента в течение 1 рабочего дня после дня утверждения резолюции начальником Департамента.

9. В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием кому и куда направлено его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2) пункта 18 настоящей Инструкции.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

10. В соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Томской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2) пункта 18 настоящей Инструкции.

11. При направлении письменного обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, государственный гражданский служащий Департамента, которому поручено рассмотрение обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения готовит сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает начальник Департамента.

12. В соответствии с частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

13. По поручению Губернатора Томской области, заместителя Губернатора Томской области по экономике, начальника Департамента рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место и с участием заявителя.

14. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ начальник Департамента при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

15. В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

17. В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Департамента вправе принять 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. В соответствии с частями 1, 4, 4.1, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в случае если ответ должен быть направлен почтовым отправлением (если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

19. Письменное обращение, поступившее в Департамент, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Департаменте, за исключением письменных обращений, для которых действующим законодательством установлен иной срок рассмотрения.

20. Государственному гражданскому служащему Департамента, которому поручено рассмотрение запроса по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления указанного в настоящем пункте запроса представить 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.

21. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу начальник Департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение. Копия уведомления о продлении срока рассмотрения обращения передается секретарю Департамента для изменения срока рассмотрения обращения в СЭД.

22. Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

23. Рассмотрение письменных обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательной Думы Томской области и представительных органов муниципальных образований, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и направления ответов сенатору, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Томской области от 7 марта 2002 года № 10-ОЗ «О статусе депутата Законодательной Думы Томской области».

24. Государственный гражданский служащий Департамента, которому поручено рассмотрение обращения в пределах своей компетенции:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях Департамента,

исполнительных органах, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 настоящей Инструкции;

5) принимает решение о перенаправлении обращения в части каких-либо вопросов или полностью с обязательным уведомлением о перенаправлении заявителя в течение 7 дней в соответствии с пунктом 9 настоящей Инструкции.

25. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) связаться с заявителем для уточнения дополнительной информации;

2) инициировать проведение проверки изложенных в обращении фактов для оценки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц.

26. В ответ на обращение включается информация о том, что рассмотрение обращения проводилось с выездом на место или с участием заявителя.

27. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, если иное не указано в резолюции, исполнитель, обозначенный в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), осуществляет координацию работы по рассмотрению обращения, контроль за полнотой материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением соисполнителями установленных сроков предоставления информации. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении информации от соисполнителей, который подлежит обязательному согласованию с соисполнителями. Проект ответа подлежит согласованию в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта на согласование. В случае если проект ответа, направленный на согласование, не согласован в установленный срок, то проект ответа передается на подпись без визы соисполнителя.

Соисполнители обеспечивают своевременную и качественную подготовку и направление информации ответственному исполнителю в течение первой половины срока, установленного для рассмотрения обращения.

Если на день поступления в Департамент в СЭД отсутствует информация по обращению от соисполнителей и/или визы согласования соисполнителей, то проект ответа передается на подпись начальнику Департамента.

28. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

29. Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Томской области представляется государственным гражданским служащим Департамента, которому поручено рассмотрение обращения не позднее чем за семь рабочих дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

Проект ответа на письменное обращение за подписью заместителя Губернатора Томской области по экономике представляется государственным гражданским служащим Департамента, которому поручено рассмотрение обращения не позднее чем за пять рабочих дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

30. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется государственным гражданским служащим Департамента, которому поручено рассмотрение обращения по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной

государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при ее использовании и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме, если в обращении не обозначен иной способ получения ответа.

31. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по указанному в обращении адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанному в обращении адресу.

4. Хранение дел по письменным обращениям

32. Хранение рассмотренных письменных обращений и материалов к письменным обращениям обеспечивается в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента в течение 5 лет, после чего сформированные по письменным обращениям дела уничтожаются в установленном порядке.

5. Работа с устными обращениями, организация личного приема граждан

33. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

34. Личный прием граждан в Департаменте в соответствии с компетенцией осуществляют:

- 1) начальник Департамента;
- 2) руководители структурных подразделений Департамента.

35. Секретарь Департамента обеспечивает организацию рассмотрения устных обращений при организации личного приема граждан: проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность; готовит контрольно-регистрационную карточку, распечатывает ее.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу Департамента, осуществляющему личный прием.

36. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется секретарем Департамента, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

37. Должностное лицо Департамента, осуществляющее личный прием, заслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

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 контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях должностным лицом

Департамента дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностным лицом Департамента не допускается рассмотрение служебных вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

38. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в общем порядке.

Проект ответа гражданину готовит должностное лицо Департамента, проводившего личный прием. Ответ гражданину дается за подписью начальника Департамента.

39. В соответствии с частью 4 статьи 9 Закона Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- вдовы участников Великой Отечественной войны;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, их законные представители;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Томской области.

40. Основания для отказа гражданину в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 34 настоящей Инструкции:

- 1) решение поставленного гражданином вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

- 2) гражданин не обозначил суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

- 3) по поставленному вопросу гражданину ранее был предоставлен мотивированный ответ за подписью того должностного лица, к которому гражданин записывается на личный прием;

- 4) вопрос, обозначенный гражданином, уже был рассмотрен на личном приеме должностного лица, из числа указанных в пункте 34 настоящей Инструкции, или должностным лицом, на которое было возложено исполнение обязанностей указанного в настоящем подпункте должностного лица;

- 5) вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

- 6) вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу судебным актом.

41. Ведение гражданином собственной аудио- или видеосъемки допускается только с согласия должностного лица, ведущего личный прием.

42. Гражданину, имеющему признаки алкогольного или наркотического опьянения, и при проявлениях гражданином агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

43. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

44. Рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема, и подготовка ответов на них осуществляются в порядке, определенном пунктами 19-31 настоящей Инструкции.

45. По обращениям граждан, поступившим по телефону в Департамент, даются устные разъяснения информационно-справочного характера.

При невозможности сотрудника Департамента самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения Департамента, исполнительного органа, органа местного самоуправления или иных органов власти, по которому гражданину следует обратиться в соответствии с компетенцией.

6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Департамента

46. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

должностного лица Департамента, ответственного за рассмотрение обращения – начальнику Департамента;

начальника Департамента - заместителю Губернатора Томской области по экономике.

47. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме граждан.

7. Контроль за порядком рассмотрения обращений

48. Контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляется начальником Департамента, руководителями структурных подразделений Департамента.

8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

49. Должностные лица Департамента несут персональную ответственность за содержание подготовленного ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения и наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

50. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

51. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием, и их руководителей.

Приложение
к Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан в
Департаменте лицензирования и
регионального государственного
контроля Томской области

Карточка приема граждан в Департаменте лицензирования и регионального
государственного контроля Томской области

Дата приема: _____

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ведущего прием: _____

Заявитель: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Содержание обращения: _____

Результаты рассмотрения устного обращения: (Даны необходимые разъяснения, даны
поручения и т.д.) _____

(Подпись ведущего прием)

Предоставлены устные разъяснения. Письменного ответа не требуется.

_____/_____
(Подпись гражданина и расшифровка)