**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

НИЖНЕУДИНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕБЕРТИНСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ –

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

с. Шеберта, ул.Трактовая, 2 тел.:8 (39557) 2-11-30

от 09 февраля 2016 года № 10

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение

обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст. 14 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Шебертинского муниципального образования от 29.10.2010 г. № 91 «О порядке разработки, утверждения и корректировки административных регламентов администрации Шебертинского муниципального образования по исполнению муниципальных функций и предоставлению муниципальных услуг»,. **Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808** «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Уставом Шебертинского муниципального образования, администрация Шебертинского муниципального образования – администрация сельского поселения постановляет:

1. Утвердить административный [регламент](file:///C%3A%5CUsers%5CWWW%5CDocuments%5C%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%5C%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%95%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C2015%5C%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%BD%D0%B0%5C%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5.doc#Par36) предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения» (Приложение № 1).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в Вестнике Шебертинского сельского поселения.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава Шебертинского

муниципального образования В.А.Никулина

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

 Шебертинского муниципального образования № 10 от 09.02.2016 г.

Административный регламент

**предоставления муниципальной услуги по рассмотрению**

**обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
	1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения (далее − административный регламент) разработан в целях оптимизации (повышения качества) исполнения муниципальной услуги и доступности ее результата, определяет порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

 1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются юридические или физические лица.

1.3. В Шебертинском муниципальном образовании, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация Шебертинского муниципального образования- администрация сельского поселения

Место нахождения: Иркутская область, Нижнеудинский район, с. Шеберта, ул. Трактовая, 2

Почтовый адрес: 665136, Иркутская область, Нижнеудинский район, с. Шеберта, ул. Трактовая, 2

График работы: понедельник - пятница - с 8-00 до 17-00, перерыв - с 13-00 до 14-00.

телефон: 8 (39557)2-11-30, факс: 8 (39557) 2-11-30 e-mail: shebertamo@yandex.ru

В выходные, праздничные дни, а также в отопительный период прием обращений потребителей производится главой Шебертинского муниципального образования.

1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги, а также об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Шебертинского муниципального образования «, на информационных стендах в здании администрации Шебертинского муниципального образования – администрации сельского поселения, в Вестнике Шебертинского сельского поселения

1.5. Предоставление информации заявителям по вопросам оказания муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, главой Шебертинского муниципального образования, специалистом администрацииШебертинскогомуниципального образования- администрации сельского поселения.

Консультации предоставляются в устной форме при личном обращении, посредством телефонной связи либо с использованием электронного информирования.

При консультировании заявителю дается точный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы.

Если ответ на поставленный вопрос не может быть дан специалистомсамостоятельно или подготовка ответа требует времени, заявителю должно быть предложено направить письменное обращение либо назначено другое время для получения информации.

Консультирование в устной форме при личном обращении осуществляется в пределах 15 минут.

Обращение по телефону допускается в течение установленного рабочего времени.

Консультирование по телефону осуществляется в пределах 5 минут. При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме дать точный и понятный ответ на поставленные вопросы.

1. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.
	1. Наименование муниципальной услуги − рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Шебертинского муниципального образования- администрация сельского поселения.

В ходе предоставления муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденные Решением Думы Шебертинского муниципального образования от 28.01.2013 г. за № 38

2.3.Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в письменной форме заявителю:

- ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения

 2.4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 5 рабочих дней с момента обращения (24 часов в отопительный период).

 2.5. Возможность приостановления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

 2.6.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

 2.7.Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- копия заключенного договора теплоснабжения – при обращении потребителей- юридических лиц,

- документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени заявителя (в случае обращения представителя заявителя).

Потребители могут подать обращение лично, через представителя, почтовым отправлением, посредством факсимильной, телефонной связи либо в электронном виде.

2.8. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если от имени заявителя действует представитель).

-при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему такое обращение, администрацией Шебертинского муниципального образования- администрацией сельского поселения сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

-в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителю поручения, о чем в течение 3 календарных дней со дня регистрации обращения специалистом администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

-в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Шебертинского муниципального образования- администрацию сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении специалистом администрации уведомляется гражданин, направивший обращение.

-в случае 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, специалистом администрации по поручению исполнителя сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. Муниципальная услуга является бесплатной для заявителя.

2.10.Ошибки, опечатки, допущенные в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, подлежат исправлению в течение одного рабочего дня со дня регистрации соответствующего письменного запроса заявителя.

2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Места предоставления муниципальной услуги (места информирования, ожидания и приема заявителей) располагаются в здании Администрации Шебертинского муниципального образования- администрации сельского поселения

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды должны содержать выдержки из административного регламента, образцы заполнения заявления и перечень необходимых документов.

Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан.

Прием заявителей осуществляется в здании Администрации Шебертинского муниципального образования- администрации сельского поселения:

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

3.АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 5 рабочих дней (24 часов в отопительный период) и включает в себя следующие административные процедуры:

в течение 2 рабочих дней (3 часов в отопительный период)

- прием и регистрация обращения и прилагаемых к нему документов,

- рассмотрение обращения,

-направление копий (уведомлений) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию;

в течение 3 рабочих дней (3 часов в отопительный период)

- прием и первичная обработка ответа теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации),

- направление информации в Нижнеудинскую межрайонную прокуратуру о нарушении сроков ответа со стороны теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в случае их нарушения;

в течение 3 рабочих дней (6 часов в отопительный период)

- определение причин нарушения параметров надежности теплоснабжения

- принятие необходимых мер при выявлении фактов нарушения надежности теплоснабжения;

В течение 5 рабочих дней ( 24 часов в отопительный период)

- подготовка письменного ответа заявителю.

Последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложения 1, 2).

3.2. Последовательность административных процедур при письменном обращении.

3.2.1.Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в администрацию Шебертинского муниципального образования – администрацию сельского поселения в соответствии с пунктом 2.7 административного регламента.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации, который при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления, предусмотренных пунктами 2.8, 2.9 административного регламента, регистрирует запрос в установленном порядке и передает его главе Шебертинского муниципального образования. Глава Шебертинского муниципального образования направляет запрос в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 календарный день (1 час в отопительный период).

3.2.2. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала административной процедуры является получение главой Шебертинского муниципального образования обращения и прилагаемых к нему документов.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются глава Шебертинского муниципального образования и специалист администрации Шебертинского муниципального образования- администрации сельского поселения.

Глава Шебертинского муниципального образования рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы и налагает резолюцию с поручением специалистуадминистрации.

Специалист администрации рассматривает обращение и осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо

в течение 2 рабочих дней ( 3 часов в отопительный период):

 - регистрирует обращение потребителя в журнале регистрации обращений (приложение № 2),

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя),

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя,

- проверяет достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении,

- направляет копию обращения (уведомление) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения с регистрацией даты отправки запроса в журнале регистрации обращений.

В течение 3 дней (6 часов в отопительный период) после получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации:

- глава муниципального образования совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения,

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов теплоснабжения;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам теплоснабжения;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращения потребителя;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, выносит теплоснабжающей и (или) сетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий;

-в случае неполучения ответа на запрос в установленный срок в течение 3 часов информирует об этом Нижнеудинскую межрайонную прокуратуру.

Глава муниципального образования обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации.

3.2. 3. Подготовка информации заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является исполнение административных процедур в соответствии с п.3.2.2 данного регламента.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалистадминистрации. Ответ потребителю готовится в течение 5 рабочих дней (24 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения потребителя.

Подготовленный ответ передается на подпись главе Шебертинского муниципального образования.

Подписанное письмо главой Шебертинского муниципального образования возвращается специалисту для регистрации. Реквизиты исходящего документа заносятся в журнал регистрации обращений (приложение № 2). В тот же день зарегистрированное письмо направляется потребителю.

3.2.4. Направление информации заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является получение подписанного главой муниципального образования ответа заявителю.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации.

Специалист администрации регистрирует подписанный главой администрации ответ заявителю либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направляет заявителю по почте на указанный в заявлении адрес с уведомлением о вручении.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 часа.

3.3. Последовательность административных процедур при личном приеме потребителей.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение потребителя на личный прием к должностному лицу администрации.

3.3.2. Прием осуществляется без записи в порядке очередности и по предъявлению документа удостоверяющего личность.

3.3.3. На потребителей, обратившихся на личный прием, должностным лицом, осуществляющим личный прием, оформляется карточка личного приема на бумажном носителе с занесением в нее содержания устного обращения потребителя.

3.3.4. Во время проведения личного приема потребитель имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме.

3.3.5. Должностные лица, осуществляющие личный прием, дают поручение путем наложения резолюции подготовить письменный ответ по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

3.3.6. После завершения личного приема специалист администрации в течение 1 часа осуществляет регистрацию поступившего в ходе личного приема обращения.

3.3.7. Письменные ответы на обращения потребителей, поступившие в ходе личного приема, готовятся в соответствии с п. 3.2. административного регламента.

3.4. Последовательность административных процедур при приеме обращение потребителей посредством телефонной связи.

3.4.1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения посредством телефонной связи осуществляется только в отопительный период.

3.4.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение граждан по телефонам: 8(39557)2-11-30 в соответствии с графиком работы администрации муниципального образования.

3.4.3. Специалист администрации регистрирует обращение гражданина в журнале регистрации обращений (приложение № 2).

3.4.4. Специалист передает полученное обращение посредством телефонной связи главе муниципального образования для рассмотрения.

3.4.4. Дальнейшие административные процедуры, связанные с рассмотрением обращений граждан, поступивших посредством телефонной связи, осуществляются в соответствии с п.3.2.2,3.2.3,3.2.4. административного регламента.

1. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой муниципального образования непосредственно при предоставлении муниципальной услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок главы муниципального образования дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль может включать рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2. Плановые проверки исполнения регламента осуществляются администрацией Шебертинского муниципального образования – администрацией сельского поселения в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению главы муниципального образования или при наличии жалоб на исполнение административного регламента.

4.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, законодательством о муниципальной службе.

За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица могут быть привлечены к административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Шебертинского муниципального образования.

 5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации, предоставляющего муниципальную услугу (www.nuradm.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 5.3. Жалоба, поступившая в администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

 5.4. По результатам рассмотрения жалобы администрация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.4 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

 5.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 2

к административному регламенту

Журнал регистрации обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. заявителя. адрес | Краткое содержание обращения | Дата направления запроса в ТСО | Дата получения ответа из ТСО | Дата отправления информации в прокуратуру г. Ярославля | Краткое описание причин нарушения параметров надежности теплоснабжения  | Дата вынесения предписания ТСО | Дата отправки письменного ответа заявителю | Результат исполнения предписания ТСО | Исполнитель |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение № 1

к административному регламенту

Блок-схема последовательности действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам обеспечения надежности теплоснабжения

ОБРАЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

УСТНОЕ ИЛИ ПИСЬМЕННОЕ В ХОДЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ОБРАЩЕНИЕ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

НАПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСА В ТСО

НЕПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА В УСТАНОВЛЕННЫЙ СРОК

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА ОТ ТСО

НАПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В ПРОКУРАТУРУ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЧИН НАРУШЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

ВЫНЕСЕНИЕ ПРЕДПИСАНИЯ ТСО

КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПРЕДПИСАНИЯ ТСО

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА