УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ОАО «Мозырьпромстрой»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И.Гарист

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**ИНСТРУКЦИЯ**

**об организации работы с обращениями**

**граждан и юридических лиц, порядке**

**ведения соответствующего делопроизводства**

**в ОАО «Мозырьпромстрой»**

**ГЛАВА 1**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. №300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц", Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц", постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. N 1786 "Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей".

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон).

3. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, - граждане), юридических лиц (далее - юридические лица), поступивших в ОАО «Мозырьпромстрой» (далее – Общество).

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

5. Делопроизводство по обращениям заявителей в Обществе осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в Обществе ведется централизованно секретарем генерального директора Общества.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется децентрализовано уполномоченными должностными лицами.

Все материалы по обращениям граждан после окончательного исполнения передаются на хранение секретарю Общества.

Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, при децентрализованной системе делопроизводства формируются в дела и хранятся уполномоченными лицами.

Обращения и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, в том числе по личному приему граждан в Обществе, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной в установленном порядке.

**ГЛАВА 2**

**ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ**

6. Все поступившие в Общество письменные обращения принимают уполномоченные работники в соответствии с требованиями Инструкции.

7. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, уполномоченными работниками проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

8. Поступающие в Общество обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в Общество в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в журнале учета обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 1 к настоящей инструкции.

9. Регистрацию обращений граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений осуществляет секретарь генерального директора общества

Регистрацию обращений юридических лиц осуществляют уполномоченные лица.

10. При поступлении в Общество электронных обращений создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

11. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

12. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Общество, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

13. При подаче заявителем в Общество нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

14. Обращения заявителей, поступившие в Общество из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

15. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в Общество присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

**ГЛАВА 3**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

16. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение генеральному директору Общества или уполномоченным им должностным лицам.

Поручения генерального директора Общества или уполномоченных им должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

Текст резолюции вносится в журнал учета обращений граждан и юридических лиц работником, ответственным за ведение делопроизводства.

17. По обращению принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу согласно компетенции;

о направлении для рассмотрения в государственный орган, иную организацию в соответствии с их компетенцией;

о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу;

об оставлении без рассмотрения по существу;

о принятии обращения к сведению.

18. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки) должны быть точно и своевременно отражены в журнале учета обращений граждан и юридических лиц.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений работником, ответственным за ведение книги замечаний и предложений.

19. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в Обществе ведется с использованием журнале учета обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 1.

20. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимает генеральный директор Общества или уполномоченные им должностные лица.

21. В ответах, направленных в государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

22. Все обращения после рассмотрения передаются работникам, ответственным за ведение делопроизводства в соответствующих структурных подразделениях.

23. Рассмотрение обращений в Обществе осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 и иными актами законодательства.

24. Обращения рассматриваются по существу исключительно в пределах компетенции Общества.

25. Обращения, поступающие на адрес электронной почты Общества и соответствующие требованиям, установленным пунктами 1 - 3 статьи 12 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" (за исключением требования о наличии личной подписи гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, личной подписи руководителя юридического лица или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица), рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

26. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу. При этом, ответственное за его рассмотрение лицо незамедлительно должно информировать об этом ответственного за ведение делопроизводства, для внесения соответствующих изменений в контрольные сроки исполнения обращения.

27. При поступлении письменного обращения, в котором одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции Общества и других организаций, государственных органов, заявителю направляется ответ на те вопросы, которые относятся к компетенции Общества, и разъясняется, в какие государственные органы и организации следует обратиться за соответствующим разъяснением.

28. Оставление обращений без рассмотрения по существу осуществляется по решению генерального директора Общества или уполномоченными им должностными лицами и только в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц". В ответах на обращения указывается порядок их обжалования.

29. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

30. Руководителям структурных подразделений (в их отсутствие - заместителям руководителей структурных подразделений) Общества предоставляется право подписывать:

ответы по обращениям граждан и юридических лиц, поступающим в структурное подразделение;

сопроводительные письма о направлении анонимного обращения, содержащего информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы;

запросы, направляемые в другие организации, о предоставлении материалов, информаций, объяснений, необходимых для рассмотрения обращений.

31. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается журнале учета обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 1.

32. Ответы заявителям на обращения, полученные в ходе личного приема генеральным директором Общества или уполномоченными им должностными лицами, изложенные в письменной форме, направляются за подписью генерального директора Общества или уполномоченных им должностных лиц, осуществлявшего личный прием.

33. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются генеральным директором Общества или уполномоченными им должностными лицами.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются генеральным директором Общества или уполномоченными им должностными лицами и остаются в делопроизводстве Общества.

34. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

35. Индекс ответа на обращения граждан, в том числе ответа, направленного на внесенные замечания и (или) предложения в книгу замечаний и предложений, ответа на обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей состоит из индекса дела по номенклатуре дел Общества (структурного подразделения), регистрационного индекса обращения, а также регистрационного номера.

36. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве Общества, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

**ГЛАВА 4**

**ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО**

 **ОБРАЩЕНИЯМ**

37. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в Обществе формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

38. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дел.

Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела в соответствующих структурных подразделениях у должностных лиц, ведущих делопроизводство по обращениям юридических лиц.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

39. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

40. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

41. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения). В случае необходимости, генерального директора Общества в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

42. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив Общества через год после завершения делопроизводства по ним.

Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве Общества.

43. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

**ГЛАВА 5**

**ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

44. Личный прием граждан, а также индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - прием граждан) проводится генеральным директором Общества, его заместителями, по утвержденному генеральным директором графику. Предварительную запись на прием граждан осуществляет секретарь генерального директора Общества при личном обращении к нему заявителей, а также при их обращении по телефону.

При изменении согласованного порядка приема граждан секретарь генерального директора Общества должен уведомить об этом лицо, записавшееся на прием, не позже одного дня до планируемого дня проведения приема граждан (в исключительных случаях, в тот же день до запланируемого времени приема граждан), а также сообщить ему о дне, на который переносится прием.

В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих прием граждан, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

Прием граждан проводится также руководителями структурных подразделений Общества либо их заместителями. Периодичность проведения такого приема определяется приказом генерального директора Общества.

45. По решению генерального директора Общества при проведении приема граждан могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала приема.

46. График приема посетителей в Обществе размещается в местах, доступных для ознакомления: на информационном стенде и официальном интернет-сайте.

47. Во время проведения личных приемов граждан суть излагаемого вопроса фиксируется в журналах учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц согласно [приложению 2](file:///D%3A%5C%D0%98%D0%B4%D0%B5%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%9C%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B9%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D1%80%D1%8B%20%E2%84%9652.docx#P181) к настоящей инструкции.

После проведения приема граждан журналы учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц передаются ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц для регистрации устных обращений, поступивших в ходе приема граждан.

В случае если разъяснение дается в ходе приема, письменный ответ заявителю не направляется. В журнале учета обращений граждан и юридических лиц делается пометка "разъяснено во время личного приема".

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Общества, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" для письменных обращений.

48. Журналы учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц находятся в приемной генерального директора Общества и у руководителей структурных подразделений.

**ГЛАВА 6**

**КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ**

**ОБРАЩЕНИЙ И ИХ АНАЛИЗ**

49. Контроль за рассмотрением письменных и электронных обращений ведется уполномоченными работниками.

Все поступившие в Общество обращения берутся на контроль. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы по существу.

Решения о снятии с контроля обращений принимаются генерального директора Общества и руководителями структурных подразделений путем подписания на них ответа.

Руководители структурных подразделений обеспечивают контроль за качеством рассмотрения обращений.

50. Ответственными за делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ежеквартально до 2-го числа месяца, следующего за отчетным периодом предоставляется информация о работе с обращениями, поступившими в Общество и структурные подразделения заместителю генерального директора по идеологической работе Общества

51. Ежеквартально до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом заместителем генерального директора по идеологической работе Общества предоставляется в Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь ведомственная отчетность по обращениям граждан и юридических лиц.

Заместитель генерального

директора по идеологической

работе – начальник отдела

социального развития Д.А.Крупа

Начальник кадровой службы Н.А.Василенко

Ведущий юрисконсульт И.П.Мельгуй

Приложение 1

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения соответствующего делопроизводства в ОАО «Мозырьпромстрой»

ФОРМА

журнала учета обращений граждан и юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Реги-стра-цион-ный индекс № | Фамилия, собствен-ное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы граждани-на | Адрес места жительства (места пребыва-ния) и (или) места работы (учебы)граждани-на, адрес электрон-ной почты, контакт-ный телефон | Наиме-нование и место нахож-дения юриди-ческого лица, адрес элек-тронной почты,контак-тный телефон | Форма подачи обра-щения | Дата поступ-ления обра-щения | Коли-чество листов обра-щения и коли-чество листов прило-жения | Даты идентич-ных обращений или обращений, содержащих уточняющие(дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заяви-телем до направления ему ответа (уведом-ления) на пер-воначальное обращение | Даты, индек-сы <\*> повтор-ных обра-щений | Кор-респон-дент, дата и индекс сопро-води-тель-ного письма | Тема-тика | Краткое содер-жание обра-щения | Краткое содержа-ние идентичных обращений или обращений, содержащих уточня-ющие (дополня-ющие) документы и (или) сведения, поданных заяви-телем до направ-ления ему отве-та (уведомле-ния) на перво-начальное обращение | Резолю-ция | Испол-нители | Срок испол-нения | Доку-мент на-прав-лен на испол-нение | Дата на-прав-ления | Срок испол-нения | Дата испол-нения  | Ход рас-смот-рения | Результат рассмот-рения обра-щения | Дата ответа (уведом-ления) заяви-телю, № ответа заяви-телю | Отметка об объяв-лении ответа заявите-лю в ходе личного приема | Отметка о снятии с контроля | Документ подшит в дело N |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 --------------------------------

 <\*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Приложение 2

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения соответствующего делопроизводства в ОАО «Мозырьпромстрой»

ФОРМА

журнала учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных

предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковыйномер личногоприема /Регистраци-онныйиндексобращения | Датапроведенияличногоприема | Фамилия,собственноеимя,отчествозаявителя | Адрес местажительства(местапребывания)и (или)места работы(учебы)заявителя,местанахожденияюридическоголица | Краткоесодержаниеустногообращения | Фамилия, имя, отчество,Должностьлица, проводив-шего прием  | Результатырассмотренияустногообращения[<1>](#P251) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

 --------------------------------

 <1> 1. Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю.

 2. Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

3. Оставлено без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц " от 18 июля 2011 года.

4. Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный номер письменного обращения).