

Приложение
к Постановлению Главы администрации
МР «Тарусский район»
№ 1153 от « 15 » ноября 2012 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение
электронного дневника и электронного журнала успеваемости
муниципальными образовательными учреждениями отдела образования
администрации муниципального района «Тарусский район»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости муниципальными образовательными учреждениями отдела образования администрации муниципального района «Тарусский район» (далее – Регламент) и стандарт ее предоставления.

Услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости муниципальными образовательными учреждениями отдела образования администрации муниципального района «Тарусский район» предоставляется муниципальными образовательными учреждениями, реализующими основную общеобразовательную программу начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования.

Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий руководителей (уполномоченных лиц) Учреждения, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения

1.2. Описание заявителей

Родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, обучающихся в образовательных учреждениях района. От имени заявителя по вопросам предоставления Услуги могут выступать их представители, действующие на основании доверенности, указаний закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы, адресах официальных сайтов и справочных телефонах образовательных учреждений:

отдел образования администрации МР «Тарусский район»:

249100, Калужская область, г.Таруса, ул.Ленина, 16

Телефоны: (848435)2-53-84;2-50-45 факс (848435)2-53-84;

Адрес электронной почты: roo-tar@kaluga.ru

График работы: понедельник – четверг - с 8:00 до 17:00, пятница - с 8:00 до 16.00

Ежедневный перерыв – с 13:00 до 14:00,

Выходные – суббота, воскресенье;

Приём граждан заведующей отделом образования администрации МР «Тарусский район» по пятницам с 9:00 до 12:00.

Образовательные учреждения:

№	Наименование учреждения	Адрес местонахождения	ФИО руководителя	Телефон	Адрес электронной почты, сайта
Общеобразовательные учреждения					
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя России М.Г.Ефремова» г. Таруса Калужской области	249101 Калужская область, г. Таруса, ул. Ленина, 74	Котова Елена Викторовна	(84843 5) 2-35-32	school1-tar@tarusa.ru 40417-s-001.edusite.ru
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 имени ученого В.З.Власова»	249100 Калужская область, г. Таруса, ул. Луначарского, 8	Телицына Светлана Владимировна	(84843 5) 2-54-56 2-52-71	school2@tarusa.ru 40417-s-002.edusite.ru
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа» с. Барятино Тарусского района Калужской области	249103 Калужская область, Тарусский район, с. Барятино, ул. Советская, 5	Корниюк Виктория Александровна	(84843 5) 3-26-51 3-26-11	baryatinobsoh@yandex.ru 40417-s-004.edusite.ru
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа» с. Вознесенье Тарусского района Калужской области	249105 Калужская область, Тарусский район, с. Вознесенье, ул. Школьная, д. 11	Торосян Елена Степановна	(84843 5) 3-33-55	voznesen-tar@kaluga.ru 40417-s-006.edusite.ru
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа» с. Лопатино Тарусского района	249103 Калужская область, Тарусский район, с. Лопатино, ул. Центральная, д. 11	Крыжановская Наталья Васильевна	(84843 5) 3-23-62	lopatino-tar@kaluga.ru 40417-s-003.edusite.ru

	Калужской области				
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Некрасово Тарусского района Калужской области	249108 Калужская область, Тарусский район, с. Некрасово, ул. Центральная, д. 11	Лончакова Лия Ивановна	(84843 5) 3-43-52	nekrasovo-tar@kaluga.ru 40417-s- 007.edusite.ru
7.	Муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Начальная школа-детский сад» с.Волковское Тарусского района Калужской области	249109 Калужская область, Тарусский район, с.Волковское, ул. Школьная, д.	Алексахина Надежда Валерьевна	(84843 5) 3-16-81	нет

Режим работы: понедельник – пятница 8.30 – 17.00
суббота – 8.30 – 14.30

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством индивидуального информирования:

- при обращении заявителя в устной форме лично и по телефону;
- при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, электронной почте; и публичного информирования:
- путем размещения информации на стенах в месте предоставления муниципальной услуги;
- посредством размещения информации на официальном сайте отдела образования администрации МР «Тарусский район» и на сайтах общеобразовательных учреждений в сети Интернет.

1.3.3. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист Учреждения, должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование органа, учреждения, в которое позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

В случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Учреждения, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист Учреждения должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4. При письменном обращении заявителя за информированием по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде

путем получения заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.5. На официальном сайте отдела образования администрации МР «Тарусский район» в сети Интернет, информационных стенах размещается следующая информация:

- адрес места нахождения учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, телефоны для справок, адреса электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;

- текст Регламента.

1.3.6. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются посредством индивидуального информирования в порядке, предусмотренном пунктами 1.3.3 и 1.3.4 Регламента. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) рассмотрения находится его обращение о предоставлении муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.2. Ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - отдел образования администрации муниципального района «Тарусский район».

Муниципальную услугу предоставляют:

- муниципальные общеобразовательные учреждения (далее - МОУ);

- муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста (далее МОУД).

2.3. Описание результата

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями информации о текущей успеваемости обучающихся общеобразовательных учреждений муниципального района «Тарусский район» в письменном виде или в форме электронного дневника и электронного журнала успеваемости обучающихся, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информацией о текущей успеваемости обучающихся общеобразовательных учреждений муниципального района «Тарусский район» является актуальная и достоверная информация, включающая совокупность сведений следующего состава:

- сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного года;

- результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося, включая сведения об успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены отметки;

- сведения о посещаемости уроков обучающимися за текущий учебный год.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении – 5 дней с момента регистрации обращения.

Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в форме электронного дневника и электронного журнала осуществляется в течение учебного года.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги – в день регистрации указанных документов.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 03.08.1998, № 31, ст. 3802, «Российская газета», № 147, 05.08.1998);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст.3822; «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010, № 168);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

- Закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» («Ведомости СНД и ВС РФ», 30.07.1992, № 30, ст. 1797, «Российская газета», № 172, 31.07.1992);

- Постановление Правительства РФ от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» («Собрание законодательства РФ», 26.03.2001, № 13, ст. 1252);

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем

Для предоставления муниципальной услуги заявителем предоставляются:

- заявление (форма заявления приводится в приложении № 2 к Регламенту);
- документы, подтверждающие полномочия родителей (лиц, их заменяющих) обучающегося (свидетельство о рождении, усыновлении, документ о назначении опекуном или попечителем), если общеобразовательное учреждение такими документами не располагает;

- документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя

Документы могут быть предоставлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном законом порядке;

2.8.Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9.Перечень основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.2.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение за предоставлением муниципальной услуги лиц, не являющихся заявителями муниципальной услуги в соответствии с пунктом 1.2 Регламента;

- непредоставление документов, предусмотренных пунктом 2.6 Регламента;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной Регламентом информации (не относится к информации о текущей успеваемости обучающихся общеобразовательных учреждений муниципального района «Тарусский район», указанной в пункте 2.3 Регламента).

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.12. Заявление регистрируется путем проставления входящего номера и даты документа в журнале регистрации входящих документов и на заявлении в день его поступления.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлении о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам.

2.13.1. Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных работников, участвующих в оказании услуги, режима работы.

2.13.2. В указанном помещении должны быть в свободном доступе документы с информацией и образцами документов, предоставляемых при подаче заявления на оказание услуги.

2.13.3. Для ожидания приёма заявителям отводятся места, оснащенные стульями.

2.13.4. В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ заявителей в часы работы учреждения.

2.13.5. Рабочее место ответственных работников, участвующих в предоставлении услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги.

2.14. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду услуги.

2.15. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем (уполномоченным лицом) учреждения по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги,

- комплектности (достаточности) представленных документов;

- время приема документов;

- сроки предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления услуги. Консультации по порядку предоставления услуги осуществляются учреждением бесплатно.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления;
- выдача заявителю результата муниципальной услуги.

Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении № 1 к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист, ответственный за делопроизводство в Учреждении:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего его личность;

- устанавливает соответствие копий предоставленных документов их подлинникам, заверяет их, возвращает подлинники заявителю;

- принимает и регистрирует поступившее заявление путем проставления на нём входящего номера, даты поступления и делает запись в журнале регистрации входящих документов в день поступления заявления.

3.2.3. Результатом данной административной процедуры является принятое и зарегистрированное заявление заявителя.

3.2.4. Способ фиксации результата выполненной административной процедуры – на бумажном носителе.

3.3. Рассмотрение заявления.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления.

3.3.2. Специалист, ответственный за делопроизводство в Учреждении, передает зарегистрированное заявление директору Учреждения для рассмотрения и наложения резолюции – в день регистрации заявления.

3.3.3. Директор Учреждения налагает резолюцию и передает заявление на исполнение специалисту Учреждения, ответственному за предоставление информации о текущей успеваемости обучающихся (далее специалист Учреждения) – 1 день.

3.3.4. Специалист Учреждения:

- при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовывает письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин;

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовывает в письменном виде информацию о текущей успеваемости обучающегося либо информацию, необходимую для доступа к электронному дневнику и электронному журналу успеваемости

и передает подготовленную информацию либо письмо об отказе в предоставлении информации директору Учреждения.

Срок выполнения данного административного действия – 2 дня.

3.3.6. Руководитель Учреждения подписывает подготовленную информацию о текущей успеваемости обучающегося, информацию, необходимую для доступа к электронному дневнику и электронному журналу успеваемости либо письмо об отказе в предоставлении информации и передает их специалисту, ответственному за делопроизводство в Учреждении для регистрации и выдачи заявителю – 1 день.

3.3.7. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, способ предоставления информации о текущей успеваемости обучающегося (в письменном виде или в форме электронного дневника и электронного журнала).

3.3.8. Результатом данной административной процедуры является подготовка в письменном виде информации о текущей успеваемости обучающегося, информации, необходимой для доступа к электронному дневнику и электронному журналу успеваемости, либо письма об отказе в предоставлении информации.

3.3.9. Способ фиксации результата выполненной административной процедуры – на бумажном носителе.

3.4. Выдача заявителю результата муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовленная и подписанная директором Учреждения информация о текущей

успеваемости обучающегося, информация, необходимая для доступа к электронному дневнику и электронному журналу успеваемости, либо письмо об отказе в предоставлении информации.

3.4.2. Специалист, ответственный за делопроизводство в Учреждении, регистрирует подготовленную и подписанную директором Учреждения информацию о текущей успеваемости обучающегося, информацию, необходимую для доступа к электронному дневнику и электронному журналу успеваемости, либо письмо об отказе в предоставлении информации в журнале регистрации исходящих документов и направляет их заявителю способом, указанным в заявлении (если способ не указан, направляет по почте) – в день их подписания директором Учреждения.

3.4.3. Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю информации о текущей успеваемости обучающегося, в том числе путем предоставления доступа к электронному дневнику и электронному журналу либо выдача письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.4. Способ фиксации результата выполненной административной процедуры – на бумажном носителе.

IV.Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) Учреждения.

4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется отделом образования администрации муниципального района «Тарусский район» путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

4.3. Проверки проводятся отделом образования в следующих случаях:

- обращений физических, юридических лиц, в том числе надзорных органов на действие (бездействие) ответственных лиц при предоставлении услуги;
- в соответствии с план работы отдела образования;
- по истечении срока устранения нарушений, выявленных в ходе предыдущей проверки.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании приказов отдела образования.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде справки по результатам проверки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Руководитель (уполномоченное лицо), ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления и исполнения регламента в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения:

- к руководителю учреждения;
- в органы местного самоуправления;
- иные органы в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения руководителя учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока предоставления услуги;
- требование от заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги;
- отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее услугу или вышестоящий орган.

Заявители могут обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично или направить жалобу в письменном виде или в форме электронного документа по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайтов отдела образования администрации муниципального района «Тарусский район» и образовательных учреждений

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество руководителя и/или работника учреждения, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю.
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу.
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения (запроса).

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- 1). Удовлетворение жалобы;
- 2). Отказ в удовлетворении жалобы.

5.6.1. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги

5.6.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В рассмотрении жалобы заявителю отказывается по следующим основаниям:

- текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его наименование и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не указан почтовый адрес (электронный адрес, номер факса), по которому должен быть направлен ответ;

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом;

- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.8.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в письменной форме или личное (устное) обращение заявителя.

5.9.При личном приеме заявитель - гражданин предъявляет документ, подтверждающий его личность, представитель юридического лица предъявляет юридический документ, подтверждающий его полномочия.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя 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.