

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
Виконавчий комітет

Матеріали
до тематичного навчання
«Забезпечення роботи
зі зверненнями громадян
в органах місцевого самоврядування»

м.Запоріжжя
квітень 2013

Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради

ПЛАН СЕМІНАРУ

1. Організація роботи з інформаційними запитами згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації».
2. Інформація про рішення виконкому міської ради від 25.01.2013 № 9 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2012 році».
3. Основні нормативно-правові акти України з питань розгляду звернень громадян.
Чинні управлінські документи виконавчого комітету міської ради.
4. Управлінські документи. Накази:
 - «Про організацію роботи зі зверненнями громадян»;
 - «Про затвердження графіка особистого прийому громадян»;
 - «Про особу, відповідальну за організацію роботи зі зверненнями громадян»;
 - «Про затвердження Положення про розгляд письмових звернень громадян»;
 - «Про затвердження Положення про організацію особистого прийому громадян»;
 - «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян».
5. Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.
 - Журнал реєстрації письмових звернень громадян;
 - Реєстрація дублетних та повторних звернень;
 - Додатковий контроль;
 - Реєстрація звернень, що надійшли з вищих органів влади, зокрема через ОДА (письмові звернення, особистий прийом; через УГЛ; через ГУП).
6. Організація особистого прийому громадян керівника.
 - Журнал обліку особистого прийому громадян;
 - Підготовка відповіді на звернення.
7. Основні вимоги до оформлення відповіді заявнику, МВК, ОДА.
Про виконання резолюції керівника.

Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради

Основні нормативно – правові акти України з питань розгляду звернень громадян

1. Конституція України
2. Загальна декларація прав людини
3. Закон України «Про уповноваженого Верховної ради України з прав людини»
4. Закон України «Про Конституційний суд України».
5. Закон України «Про звернення громадян»
6. Закон України «Про статус народного депутата України»
7. Закон України «Про місцеві державні адміністрації»
8. Закон України «Про статус депутатів місцевих рад»
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»
10. Указ Президента України №109/2008 від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»
11. Постанова Кабінету міністрів України від 19.01.2011 №26 «Про внесення зміни до пункту 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»

Чинні управлінські документи виконавчого комітету міської ради

1. Розпорядження міського голови від 30.10.2012 №552р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 14.07.2011 №467р «Про порядок проведення особистого прийому та розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради» (Нова редакція Графіка особистого прийому громадян).
2. Рішення виконавчого комітету міської ради від 21.03.2013 №82 «Про порядок проведення особистого прийому та розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради»

Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради

Перелік питань, які необхідно висвітлювати при підготовці інформації щодо роботи зі зверненнями громадян

1. **Робота на виконання** Указу Президента України від 07.02.2008 №109, розпоряджень голови обласної державної адміністрації, міського голови, рішень виконкому міської ради з питань роботи зі зверненнями громадян.
2. **Засідання, наради, колегії, апаратні наради**, на яких висвітлювалися питання роботи зі зверненнями громадян (дата проведення, дата та № документу, прийнятого за наслідками).
3. **Перелік наказів, розпоряджень керівника**, виданих протягом звітного періоду.
4. **Особистий прийом громадян керівником**:
 - №, дата наказу про організацію ОП громадян;
 - публікація в ЗМІ;
 - кількість прийомів за графіком, фактично проведених, кількість отриманих звернень;
 - які проблеми були порушені, стан їх вирішення.
 Копію графіка та публікації додати до звіту.
5. **5а Аналіз письмових звернень**:
 - кількість звернень;
 - кількість порушених питань;
 - кількість колективних звернень;
 - кількість повторних звернень;
 - визначити процент позитиву;
 - основні напрямки порушених питань.
- 5б **Аналіз повторних звернень** громадян:
 - кількість, тематика;
 - причини, які їх породжують;
 - заходи, які вживаються для їх зменшення.
- 5в **Аналіз кількості звернень за тематикою звернень та соціальним станом** громадян. Виділити найбільш гострі проблеми, з якими звертаються відповідні категорії громадян.
- 5г **Результативність розгляду звернень громадян за основними питаннями**: життєвими, комунальними, земельними, питаннями праці та соціального захисту населення, охорони здоров'я, забезпечення паливом, газифікації, водопостачання, проблеми транспорту та ін. Навести найбільш яскраві приклади позитивного вирішення питань, з якими звертаються громадяни.
6. **Стан виконавчої дисципліни**: кількість звернень, розглянутих з порушенням терміну виконання доручення, у т.ч. з порушенням контрольних термінів, які визначені контрольною органом та чинним законодавством України.
7. **Практика проведення**:
 - «Днів відкритого листа»;
 - «старячих телефонних ліній»;
 - виїзних прийомів громадян (їх кількість, кількість отриманих звернень);
 - робота «телефону довіри».
 Інші форми роботи з населенням.
8. **Навчання, семінари, практикуми** з питань роботи зі зверненнями громадян.
9. **Контроль за станом роботи** зі зверненнями громадян в структурних підрозділах. Надання методичної допомоги посадовим особам, відповідальним за дану ділянку роботи. Кількість проведених перевірок.
10. **Робота системи автоматизації діловодства** та електронного документообігу за зверненнями громадян.
11. **Використання засобів масової інформації** для висвітлення роботи зі зверненнями громадян: оприлюднення Графіка особистого прийому громадян, опублікування аналітичних матеріалів за підсумками роботи зі зверненнями громадян з зазначенням дат публікацій, назви видання. Кількість критичних матеріалів преси, які були розглянуті.

ПРИМІТКА: кількісні показники щодо розгляду звернень громадян за звітний період надати у порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради

ПЛАН перевірки стану роботи зі зверненнями громадян

I. Організаційна робота

1. Наявність нормативних документів та документів, які деталізують роботу по розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян в даній установі, організації.
2. Наявність посадової Інструкції спеціаліста, Положення про загальний відділ.
3. Наказ про закріплення відповідальної особи, яка займається діловодством з питань звернень громадян та контролює своєчасність їх розгляду.
4. Наказ про організацію особистого прийому громадян керівником організації. Наявність наказів, інших розпорядчих документів за зверненнями громадян (щодо затвердження Положень, щодо підсумків роботи, щодо порушення виконавської дисципліни тощо).
5. Плани роботи - річний, щоквартальні, щомісячні (за зверненнями громадян).
6. Плани апаратних навчань. Матеріали щодо стану роботи зі зверненнями громадян, які були розглянуті на апаратних навчаннях, інших засіданнях (наявність протоколів, довідок, робочих записів).
7. Аналітичні довідки (щоквартальні, за рік) за результатами розгляду звернень громадян.
8. Наявність довідок за результатами перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у відділах, установах, підпорядкованих організаціях.
9. Висвітлення роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації (розпорядження, підсумки роботи, інформації, роз'яснення та ін.).
10. Організація і проведення особистих виїзних прийомів громадян на підприємствах, в установах, організаціях міста.
11. Практика проведення «прямих телефонних ліній», участь у теле-, радіопередачах тощо.

II. Діловодство з розгляду письмових звернень громадян

1. Окреме ведення діловодства за зверненнями громадян.
Мова ведення діловодства.
2. Облік звернень громадян: комп'ютерний, реєстраційно-контрольні картки; журнал реєстрації письмових звернень громадян, алфавітний довідник.
3. Аналіз проходження звернення: - дата реєстрації; - розгляд керівником; - підготовка документів по відправленню доручень виконавцям; - своєчасність отримання відповідей від виконавців; - наявність запису про соціальний стан заявника; - наявність індексу питання по класифікатору; - наявність на зверненні відміток «контроль», «повторне». Дуплетні звернення.

УВАГА! Звернення інвалідів ВВВ, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядає і підписує особисто керівник.

УВАГА! Повторні звернення громадян та звернення, що надійшли від органів виконавчої влади вищого рівня відправляються за підписом керівника, а у разі його відсутності - за підписом виконуючого його обов'язки.

4. Порядок формування поточних справ за зверненнями громадян: заява, резолюція, доручення, відповідь на доручення, відповідь заявнику. В разі будь-яких обіцянок звернення ставиться на додатковий контроль.

Зняття звернення з контролю. Звернення знімає з контролю керівник, який надавав доручення.

Відмітка про вирішення порушених питань: роз'яснено, задоволено, відмовлено, перенаправлено.

5. Формування та зберігання архівних справ. Термін зберігання 5 років.

6. Своєчасність розгляду звернень громадян. Порушення термінів розгляду.

III. Організація особистого прийому громадян.

1. Наказ (розпорядження) про організацію особистого прийому громадян.
2. Графік особистого прийому громадян. Його оприлюднення: на стенді, в друкованих засобах масової інформації. Наявність спеціального приміщення для проведення прийому.
3. Система прийому. Порядок реєстрації відвідувачів на особистому прийомі: попередній запис, в день прийому.
4. Дотримання графіка прийому. Аналіз відповідності дат графіка особистого прийому і записів в журналі особистого прийому громадян. Кількість проведених особистих прийомів, причини відміни.
5. Оформлення журналу обліку особистого прийому громадян.
5. Відмітка про вирішення порушених питань: роз'яснено, задоволено, відмовлено.

IV. Система контролю за розглядом звернень громадян.

Виконавська дисципліна.

1. Попереджувальна робота: - письмове нагадування; - за телефоном; - доповідні керівництву.
2. Дотримання термінів розгляду звернень громадян.
3. Заходи щодо усунення причин, які породжують повторні скарги громадян.
4. Заходи щодо підвищення виконавської дисципліни посадових осіб.

V. Аналітична робота

1. Складання аналітичної довідки (в порівнянні з минулорічним періодом):
- за письмовими зверненнями;
- за зверненнями громадян з особистих прийомів;
2. Узагальнення матеріалів за зверненнями, що надійшли за звітний період.
3. Наявність статистичних звітів.

Список спеціалістів відділу по роботі із зверненнями громадян виконавчого комітету Запорізької міської ради

№ з/п	Прізвище, ім'я, по-батькові	посада	№ телефону	Обов'язки	№ кабінету
1.	Авраменко Наталя Олексіївна	начальник відділу	224-69-15 факс	Організаційне та методичне забезпечення роботи відділу	118
2.	Сіромах Алла Василівна	головний спеціаліст	224-69-77	Ресстрація, опрацювання контрольних звернень громадян	121
3.	Литвинова Євгенія Василівна	головний спеціаліст	224-69-77	Організація особистого прийому громадян. Ресстрація та опрацювання «електронної пошти»	121
4.	Белан Ганна Олександрівна	головний спеціаліст	224-69-79	Ресстрація, опрацювання письмових звернень (Орджонікідзевський, Хортицький, інші райони області, України)	122
5.	Дончик Оксана Володимирівна	головний спеціаліст	224-69-79	Ресстрація, опрацювання письмових звернень (Лейкивський, Жовтєвський райони)	122
6.	Польської Олексій Григорович	головний спеціаліст	224-69-77	Ресстрація, опрацювання письмових звернень (Шевченківський, Комунарський, Заводський райони)	122

**Відділ роботи із зверненнями громадян ОДА
69107, м. Запоріжжя, пр. Леніна, 164**

1. КАС'ЯНЕНКО Демис Валерійович	начальник відділу	224-63-65
2. САВЕНКОВА Ольга Олександрівна	заступник начальника відділу	224-65-63 факс
3. АНУЧИНА Ганна Олександрівна	головний спеціаліст – особистий прийом громадян керівництвом ОДА	239-03-53
4. ЗАКАРЛЮКА Тетяна Олексіївна	головний спеціаліст – інформ. запити, «прямі лінії» керівників ОДА	239-05-32
5. МАСЮК Наталя Олександрівна	головний спеціаліст- письмові зверн.	239-03-84
6. ПОГУДНИЦЬКА Антоніна Олексіївна	головний спеціаліст- письмові зверн.	239-05-76
7. ЧЕРЕВКО Ляна Вікторівна	спеціаліст I категорії	239-05-76
8. БАЗИЛЕВИЧ Зінаїда Іванівна	старший інспектор – УГЛ, ПП	239-01-07

До відома керівників:

1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради:

Поштова адреса: 69105, пр. Леніна, 206

Електронна адреса: zvergn@commit.zp.ua

Телефон-факс: 224-69-15.

2. Сектор забезпечення доступу до публічної інформації виконкому ради:

Поштова адреса: 69105, пр. Леніна, 206

Електронна адреса: infosector@commit.zp.ua

Телефон: 224-19-35

3. На сайті мерії: www.merija.zp.ua створено сторінку «Звернення громадян».

Громадяни можуть ознайомити з напрямками роботи та управлінськими документами

з питань розгляду звернень у виконавчих органах міської ради

4. Інформаційно-диспетчерський центр ДКП «Основаніс» - Call-центр.

Мешканці міста цілодобово можуть дзвонити з міських телефонів за номером

15-80 і з мобільних: (061)787-15-80, за якими приймають дзвінки диспетчери.

**ЖУРНАЛ
ресстрації пропозицій, заяв і скарг громадян**

№ п/п	Дата надходження звернення	Ресстраційний номер	Звідси одержано звернення, дата, номер, вжиття на контроль	Прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, соціальний стан заявника	Короткий зміст порушеного питання та його індекс	Зміст резолюції, виконавець, термін виконання	Контрольна дата закріплення звернення: Червоний колір – контроль; Синій колір – 15 днів	Дата зняття з контролю	Результат розгляду
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41.	18.04.2013	K-0415 (повт., K-006)	МВК, 17.04.2013 K-0358-О, «К»	Кропивкін В.П., пр. Леніна, 6.202, кв.3; 69105 (О); інвалід заг.захв.	Щодо незгоди з оплатою за комунал. послуги (12.07)	Петрова І.О. Прошу надати роз'яснення до 24.04.2013	28.04.2013	24.04.2013	«З» «Ф» «В»

Якщо звернення повернуто на додатковий контроль (д/к), то в рядок без № п/п записується дата надходження звернення, а в графі 3 – старий ресстраційний номер. І далі – заповнюються всі інші графи. Замість порядкового номера пишемо «д/к». ДИВ.З РА З О К

№ п/п	Дата надходження звернення	Ресстраційний номер	Звідси одержано звернення, дата, номер, вжиття на контроль	Прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, соціальний стан заявника	Короткий зміст порушеного питання та його індекс	Зміст резолюції, виконавець, термін виконання	Контрольна дата закріплення звернення: Червоний колір – контроль; Синій колір – 15 днів	Дата зняття з контролю	Результат розгляду
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Д/К	20.04.2013	К0-009	МВК 19.04.2013, К0-0385-III, «К»	Сирцова І.В та ін., (Ш) вул. Міколина, 6.10, кв.3; 69120 Колект. звернен	Щодо аварійного стану будинку (12.02)	Петрова І.О. Прошу розглянути комісійно до 03.05.2013	04.05.2013	04.05.2013	«З» «Р» «В»

**ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян**

№ п/п	Дата прийому	Ресстраційний номер	Прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, соціальний стан заявника	Короткий зміст порушеного питання та його індекс	Кому доручено розгляд, зміст доручення (в разі необхідності)	Термін виконання (в разі необхідності)	Дата зняття з контролю	Результат розгляду
1	2	3	4	5	6	7	8	9
24.	26.04.2013	I-024-ОП	Івченко Ірина Петрівна, вул. Чуйкова, 6.17, кв.3; 69096 (Л); пенсіонерка	Щодо надання мат.допомоги (20.05)	Петрова І.О. Прошу вирішити позитивно до 10.05.2013	10.05.2013	07.05.2013	«задовільнено» «роз'яснено» «відмовлено»

УВАГА!

- Всі дати прийому керівника (згідно графіка) повинні бути записані в журналі.
- Якщо керівник відсутній, то вказується причина відсутності: відпустка, відрядження, лікарняний тощо.
- Якщо керівник приймає заявника не в день прийому, то записує відповідну дату прийому.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження міського
голови

30.10.2012 №552р

Графік
особистого прийому громадян
у виконавчому комітеті Запорізької міської ради

№ п/п	прізвище, ім'я, по-батькові	посада	дні прийому	години прийому	місце проведення
1.	Сін О.Ч.	міський голова	2-й четвер місяця	з 10-00 до 13-00	мала зала міськ-виконкому
2.	Таран Р.О.	секретар міської ради	3-й четвер місяця	з 16-00 до 18-00	міськ-виконком, каб.119
2.	Свіркін Д.О.	перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	2-й, 4-й четвер	з 16-00 до 18-00	міськ-виконком, каб.119
3.	Гладченко С.М.	заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	1-й, 2-й, 3-й, 4-й вівторок	з 10-00 до 12-00	міськ-виконком, каб.119
4.	Еделєв В.Г.	заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	1-й, 2-й, 3-й, 4-й понеділок	з 16-00 до 18-00	міськ-виконком, каб.119
5.	Каптюх Ю.В.	заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	1-й, 2-й, 3-й, 4-й вівторок	з 15-00 до 17-00	міськ-виконком, каб.119
6.	Малиш В.І.	заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, директор департаменту фінансової та бюджетної політики міської ради	1-й, 2-й, 3-й, 4-й четвер	з 15-00 до 17-00	вул.Сорок років Радянської України, 68а, каб.1
7.	Бойко З.М.	керуючий справами виконкому ради	1-а, 2-а, 3-я, 4-а п'ятниця	з 10-00 до 12-00	міськ-виконком, каб.213

Керуючий справами
виконкому ради

З.М.Бойко

Відділ по роботі із зверненнями громадян виконкому ради
Зразок відповіді на резолюцію керівника:
«...Надати відповідь заявнику та МВК»

Відповідь заявнику

05.03.2013 № І-34
на № І-0329-Л від 25.02.2013

Іванов А.А.,
вул. Чуйкова, буд.56,
м. Запоріжжя, 69096

Про розгляд
звернення

Шановний Антоне Анатолійовичу!

Ваше звернення з приводу поліпшення житлових умов розглянуто департаментом житлово-комунального господарства міської ради.

У міському бюджеті на друге півріччя поточного року передбачені кошти для придбання квартир на вторинному ринку житла з метою відселення мешканців з ветхих будинків.

У зв'язку з обмеженістю цих коштів районними адміністраціями міської ради будуть складені списки осіб, які найбільш гостро потребують відселення із таких будинків.

Питання надання житлової площі Вашій родині буде розглянуто в тому випадку, якщо вона буде включена в пріоритетний список на відселення.

В разі незгоди з відповіддю Ви маєте право на оскарження згідно з чинним законодавством.

З повагою,
посада
Петров, 224 00 24

Ініціали, прізвище

Відповідь МВК

05.03.2013 № І-34
на № І-0329-Л від 25.02.2013

Виконавчий комітет
міської ради

Про розгляд звернення
гр.Іванова А.А.

Департамент житлово-комунального господарства міської ради повідомляє, що звернення гр.Іванова А.А., який мешкає за адресою: вул. Чуйкова, буд.56, розглянуто.

Копія відповіді заявнику додається.

Посада
Петров, 224 00 24

Ініціали, прізвище

- Примітка:**
- відповідь на адресу заявника відправляється виконавець;
 - **письмова відповідь заявнику надається обов'язково;**
 - до відповіді на МВК обов'язково додається копія відповіді заявнику;
 - при наявності у відповіді речення «Про результати проведеної роботи буде повідомлено додатково», звернення ставиться на додатковий контроль (Д/К) і обов'язково надається остаточна відповідь заявнику, МВК;
 - якщо доручення неможливо виконати у терміни, зазначені керівником, заявнику та МВК готується проміжна відповідь і звернення громадянина ставиться на додатковий контроль. Відповідь надається не пізніше 45-денного терміну з дня реєстрації в МВК;
 - відповідь обов'язково закінчується фразою « В разі незгоди з відповіддю Ви маєте право на оскарження згідно з чинним законодавством»(ст.15 Закону України «Про звернення громадян»)

Відділ по роботі із зверненнями громадян виконавчого ради

Зразок відповіді на резолюцію керівника:

«... Підготувати відповідь заявнику та ОДА за моїм підписом»
«... Підготувати проект відповіді заявнику та ОДА»

Відповідь заявнику

Реквізити не заповнювати!

Петров О.М.,
вул. Чужкова, буд.16, кв. 205,
м. Запоріжжя, 69096

Про розгляд
звернення

Шановний Олександр Михайловичу!

Ваше звернення щодо ремонту покрівлі розглянуто.

Житловий будинок по вул. Чужкова, 16 кв. 205, м. Запоріжжя, 1972 року збудовано. Остатній капітальний ремонт виконувався у 1998 році. У 2012 році силами ЖЕД №18 виконувався частковий ремонт покрівлі над окремими квартирами житлового будинку.

Капітальний ремонт покрівлі взагалі будинку, в т. ч. і над кв.205, заплановано виконати у II кварталі поточного року.

Про результати проведеної роботи буде повідомлено додатково.

В разі втеги з відповіддю Ви маєте право на оскарження згідно з чинним законодавством.

З повагою,

заступник міського голови з питань
діяльності виконавчих органів ради

Сидоров, 224 24 24

Ініціали, прізвище

Лист-супровід ОДА

Запорізька область
державна адміністрація

Реквізити не заповнювати!

Про розгляд звершення
гр.Петрова О.М.

Звернення гр.Петрова О.М., який мешкає за адресою: вул.Чужкова, буд.16, кв.205, з питання
ремонту покрівлі розглянуто.

Копія відповіді заявнику додається.

Заступник міського голови з питань
діяльності виконавчих органів ради

Сидоров, 224 24 24

Ініціали, прізвище

- Примітка:**
- відповідь готується в 3-х екз. за підписом посадової особи міського голови: 1 екз. - на бланку МВК, 2 екз. - на звичайній листці. На одному з них - підпис виконавця;
 - прізвище та телефон виконавця та начальника управління вказуються; документі ОДА з червоним штампом «Підлягає поверненню» обов'язково повертаються до МВК;
 - відповіді заявнику та ОДА за підписом міського голови та його заступників відправляє канцелярія МВК;
 - при наявності у відповіді речення «Про результати проведеної роботи буде повідомлено додатково», звернення ставиться на Д/К і обов'язково надається остаточною відповіддю заявнику та ОДА;
 - якщо доручення неможливо виконати у терміни, зазначені заявнику та ОДА готується проміжна відповідь і звернення ставиться на додатковий контроль. Відповідь надається не пізніше 45-денного терміну з дня реєстрації в організації, від якої надійшло звернення.

З РАЗОК: «Листи за належністю»

15.04.2013 К-1234-Ш

Міське управління УМВС України
в Запорізькій області
пр. Леніна, 191,
м. Запоріжжя, 69006

Куришова В.А.,
вул.Лаврова, буд.14, кв.24,
м. Запоріжжя, 69068

Про направлення звернення
за належністю

Згідно ст.7 Закону України «Про звернення громадян» направляємо Вам для розгляду за
належністю звернення гр. Куришовой В.А.

Додаємо: на 5 арк. в 1 прим. в першу адресу.

Керувачий справами
виконавчого ради

З.М.Бойко

Адреса: 224 69 15

Куришова В.А.,
вул.Лаврова, буд.14, кв.24,
м. Запоріжжя, 69068

Міське управління УМВС України
в Запорізькій області
пр. Леніна, 191,
м. Запоріжжя, 69006

Про розгляд
звернення

Шановна Валентина Антоновичо!

Ваше звернення згідно ст.7 Закону України «Про звернення громадян» направлено для розгляду за
належністю до міського управління УМВС України в Запорізькій області.

З повагою,
керувачий справами
виконавчого ради

З.М.Бойко

Адреса: 224 69 15

З Р А З О К обкладинки справи за зверненням громадянини

**ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

СПРАВА № К- 2768-О

П.І.Б. : *Коваль П.П.*

Адреса: *69041, м.Запоріжжя, вул.Таганська, буд.3, кв.145*

З питання: *Щодо капітального ремонту квартири (12.02)*

Розпочато : 01.03.2013

Закрито : 14.03.2013

Продовжено: Д/К

Закінчено : 15.04.2013

м.Запоріжжя

2 0 1 3