|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНАраспоряжением администрацииБоровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской областиот 20.10.2023 № 45(с изменениями распоряжение от 13.01.2025 №9) |

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области

1. **Общие положения**

1. Настоящая инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, а также по проведению личного приема граждан в администрации Болотнинского района.

1. Работа по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области", постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

II. Порядок организации работы с обращениями граждан

1. Граждане имеют право обращаться в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области:
2. в письменной форме:

по почтовому адресу: 633358, Новосибирская область, Болотнинский район, п. Бор, ул. Почтовая, 1.

1. в форме электронного документа:

- через унифицированную форму официального сайта администрации Болотнинского района Новосибирской области: <https://borovskoy.nso.ru>

- на адрес электронной почты: borovskay-adm@mail.ru.

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) <https://esia.gosuslugi.ru/>;

1. лично (на личных приемах);
2. устно (по телефону);
3. Обращения в письменной форме, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в письменной форме: 633358, Новосибирская область, Болотнинский район, п. Бор, ул. Почтовая, 1.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты borovskay-adm@mail.ru либо путем заполнения формы обратной связи в разделе "Обращения граждан" официального сайта администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области www.borovskoy.nso.ru

Телефон: (383 49) 46-210, (383 49) 46-323.

1. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

1. Обращение, поступившее в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области обращений в письменной форме осуществляет заместитель главы администрации Боровского сельсовета Болотнинского района, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции.
3. Ответ на обращение гражданина, поступившее в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, подписывается – Главой Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее - глава), в случае его отсутствия - исполняющим обязанности главы Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее - исполняющий обязанности главы) по поручению Главы.
4. Глава Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности главы) по поручению главы определяет исполнителей, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, для подготовки ответа на обращение.
5. Если при принятии решения по конкретному обращению требуется участие нескольких специалистов администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, Главой Боровского сельсовета Болотнинского района (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности главы) по поручению главы Боровского сельсовета Болотнинского района определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу специалистов администрации Боровского сельсовета Болотнинского района по рассмотрению данного обращения.
6. Подготовленный специалистом администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области ответ на обращение гражданина (далее - ответ) направляется Главе Боровского сельсовета Болотнинского района (в случае его отсутствия - исполняющему обязанности главы) для подписания.
7. Подписанный Главой Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности главы) ответ регистрируется в администрации Боровского сельсовета Болотнинского районам и направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в письменной форме. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

На поступившее в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного письма, как правило, рассматриваются без непосредственного участия их автора, за исключением случаев, когда от автора необходимо получение дополнительной информации.

По поручению Главы Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области рассмотрение обращений может производиться с выездом на место.

1. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 19](#bookmark1) настоящей Инструкции.

1. В случае, если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Боровского сельсовета Болотнинского района (исполняющий обязанности Главы) 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 Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [абзацем вторым пункта 12](#bookmark0) настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.
2. Ответ на обращение не дается в случаях, если:
3. в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
4. текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
5. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
6. текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
7. Глава Боровского сельсовета Болотнинского района (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности главы)
по поручению главы при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу указанных должностных лиц, а также
членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 III. Регистрация письменных обращений

1. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в течение трех дней с момента поступления. Регистрация обращений в письменной форме производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД).
2. При первичной обработке обращений в письменной форме и оформлении регистрационных карточек обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

IV. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области проводится Главой Боровского сельсовета Болотнинского района по пятницам каждой недели с 09:00 до 15:00 без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении.
2. В случае невозможности проведения Главой Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится исполняющим обязанности Главы в дни и часы приема, установленные пунктом 23 Инструкции, в своем служебном помещении.
3. Карточки личного приема граждан заполняются заместителем главы администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, ответственным за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность

1. Предварительная работа по организации личного приема граждан Главой Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, исполняющим обязанности Главы, проводится заместителем главы администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, ответственными за организацию проведения личного приема граждан.
2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленный Инструкцией срок для рассмотрения обращений граждан.
3. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

б) инвалиды I и II групп, их законные представители;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.».

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения. При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

V. Сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением и подготовка учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

1. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Боровского сельсовета Болотнинского района, лицо, исполняющее обязанности Главы в соответствии с распределением полномочий.
2. Обращения, относящиеся к компетенции администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случаев, указанных в [абзацах втором](#bookmark2) и [четвертом](#bookmark3) настоящего пункта.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области или должностному лицу Глава Боровского сельсовета Болотнинского района (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности Главы) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом Главе Боровского сельсовета Болотнинского района (в случае его отсутствия - исполняющему обязанности Главы) исполнителем должно быть предоставлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Обращение в письменной форме, поступившее Главе Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет Глава Боровского сельсовета Болотнинского района.
2. Рассмотрение обращений и запросов сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутат), к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов сенатору Российской Федерации, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области", Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 N 1-п "О Регламенте Правительства Новосибирской области".
3. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан, поступившим в администрацию Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, представляется в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в соответствии с перечнем, формой, периодичностью предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан, утвержденными первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению начальника управления - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

VI. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации **Боровского сельсовета** Болотнинского района Новосибирской области

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения:

Специалистом администрации Боровского сельсовета - к Главе Боровского сельсовета Болотнинского района;

заместителем Главы - к Главе Боровского сельсовета Болотнинского района.

1. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в администрацию **Боровского сельсовета** Болотнинского района по справочному телефону, телефону для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений

1. В администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области организуется работа по предоставлению гражданам информации по запросам, поступившим на справочный телефон администрации (383 49) 46-210 в устной форме.

Справочные телефоны работают в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в рабочие дни с 9-00 до 17.00 (в пятницу с 9-00 до 15-00).

Поступившие по справочным телефонам администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области запросы в устной форме заявителей подлежат делению на:

- запросы в устной форме (далее - устные запросы).

Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, указывает:

- номер телефона для уточнения содержания запроса;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалисты администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области обеспечивающие деятельность справочных телефонов, вправе:

1. уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
2. уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

Поступившие по справочным телефонам администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области устные запросы, подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления либо на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени, в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов в выходной или праздничный день.

При регистрации устного запроса заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса.

38. Гражданину, направившему устный запрос на его номер телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе.

По устным запросам поступившим на справочный телефон администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, предоставляется информация:

1. о почтовом адресе и режиме работы администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области;
2. о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области;
3. о порядке проведения личного приема граждан в администрации Боровского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области;
4. о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений;

5) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса и о том, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

1. почтовые адреса и справочные телефоны структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, федеральных органов исполнительной власти в Новосибирской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления в Новосибирской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;
2. о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
3. иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

VIII. Формирование дел обращений в письменной форме

1. Оригиналы обращений в письменной форме, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала обращения в письменной форме либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

печатной формы регистрационной карточки СЭДД;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.