

**РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН  
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
ШИЛЬНЕБАШСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТУКАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«14» октября 2020 г.

№ 6

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан Руководителем Исполнительного комитета и должностными лицами Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - № 59-ФЗ от 02.05.2006), Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Уставом Шильнебашского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Шильнебашского сельского поселения (далее - Порядок).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления Шильнебашского сельского поселения руководствоваться в работе настоящим Порядком работы по рассмотрению обращений граждан.

3. Организацию работы по обращению граждан, общий контроль за своевременным рассмотрением и исполнением возложить на руководителя (главы) Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения

4. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, в том числе на личном приеме граждан, поступивших в письменном виде в органы местного самоуправления сельского посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную муниципального района, контроль за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан – Чекушкову Ольгу Александровну – заместитель руководителя Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения в соответствии с должностными обязанностями.

4. Органам местного самоуправления Шильнебашского сельского поселения назначить ответственных лиц за своевременную регистрацию обращений граждан, а также контроль за своевременным рассмотрением и исполнением обращений.

5. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте Шильнебашского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения.

Руководитель  
Исполнительного комитета  
Шильнебашского сельского поселения



О.А. Гончарова

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными  
лицами Шильнебашского сельского поселения**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Шильнебашского сельского поселения (далее - Порядок) разработан в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - №59-ФЗ от 02.05.2006), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан».

1.2. Настоящим Порядком, регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, органами местного самоуправления и должностными лицами (далее - орган и должностные лица) Шильнебашского сельского поселения.

**2. Основные понятия, используемые в настоящем положении.**

2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

2.6. под коллективным обращением понимается обращение двух или более граждан, объединение объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

**3. Обращения граждан, изложенные в письменной форме**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

3.2. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа местного самоуправления, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

3.3. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 1.5. настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона.

3.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.8. В связи с этим запретом направление жалобы в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.10. Письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в орган в соответствии с его компетенцией..

3.11. Граждане имеют право обращаться к должностным лицам органа лично или через своего представителя.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.14. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, должностное лицо 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 неоднократно орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.14.1 В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.3 на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### **4. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан**

4.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для

сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

4.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

4.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

4.4. Письменные обращения, поступившие на бумажном носителе в обязательном порядке сканируются и загружаются в Систему электронного документооборота.

4.5. Когда данных, указанных в жалобе гражданина, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения.

4.6. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

4.7. Проект ответа на обращение, подготовленный исполнителем передается на подпись руководителя органа или лицам уполномоченным подписывать ответы на обращения в соответствии с их компетенцией. Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

4.8. Должностные лица органа:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов,

за исключением случаев, указанных в пунктах 1.5., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11. настоящего Порядка;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.9. 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 орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

4.11. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

4.12. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного пользования.

4.13. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем органа в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Кроме того, на поступившее 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 пункта 4.11 настоящего Порядка, на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности**

5.1. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается руководителю органа.

Руководитель проставляет резолюции и определяет исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

5.2. Обращение не направляется в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

5.3. В случаях, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется и направляется в органе в соответствии с его компетенцией.

5.4. В случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с

муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, руководитель органа принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы, и муниципальными служащими в Шильнебашском, и соблюдения муниципальными служащими в Пестречинском муниципальном районе требований к служебному поведению.

5.5. В случае если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

5.6. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.7. Обращение снимается с контроля после направления гражданину ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1 Личный прием граждан проводится руководителем Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения, его заместителем.

6.2 Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на официальном сайте Шильнебашского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Указанная информация также размещается на информационных стендах Шильнебашского сельского поселения.

6.3. Запись и учет приема граждан ведет ведущий специалист отдела организационной работы органа, в соответствии должностными обязанностями в журнале учета приема граждан (приложение №1). Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2), которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии), адресе его места жительства, фамилии должностного (уполномоченного) лица, ведущего прием, содержания устного обращения и



принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

6.5. Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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 и заверяется подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию, гражданину дается разъяснение; куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Должностные лица имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

6.7. В случае, если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное (или уполномоченное) лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

6.8. Правом на первоочередной личный прием в органах в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

6.9. При личном приеме граждане, указанные в пунктах 1-4, предъявляют документ, подтверждающий и их право на первоочередной личный прием.

6.10. Руководители органов могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на первоочередной личный прием.

6.11. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

## **7. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением.**

### **Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации**

7.1. Органы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контроль по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

7.3. Непосредственно работа по контролю возлагается на руководителя Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.4. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета осуществляется обобщение и проводится анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений.

7.5. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражаются в годовом отчете руководителя Исполнительного комитета Шильнебашского сельского поселения и размещаются на официальном сайте Шильнебашского сельского поселения в сети Интернет по прилагаемой форме (Приложение 3).

Журнал регистрации приема граждан

№	ФИО, год рождения	Место работы	Адрес, номер телефона	Содержание вопроса	Примечания

**ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ ШИЛЬНЕБАШСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ПОСЕТИТЕЛЯ**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Дата обращения «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г., регистрационный № в журнале \_\_\_\_\_

Тема вопроса \_\_\_\_\_

По данному вопросу обращается впервые, повторно \_\_\_\_\_

*(нужное подчеркнуть, если обращение повторное, указать дату предыдущего обращения)*

Краткое содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Указания руководителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты по обращению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вел беседу \_\_\_\_\_

Согласен на устный ответ \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**  
о работе с обращениями граждан  
в Исполнительном комитете Шильнебашского сельского поселения

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____ год	_____ год
Поступило <b>всего</b> обращений (письмо, личный приём, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет, электронная почта)		
В т.ч. принято на личном приеме:		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		