

## ПОЛОЖЕНИЕ

### «О порядке рассмотрения обращений граждан»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении «Гольшмановская централизованная библиотечная система» (МАУ «Гольшмановская ЦБС»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт учреждения и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МАУ «Гольшмановская ЦБС» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 78-ФЗ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. (с изм. и доп. от 1 мая 2019 г.);
- Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

**Обращение гражданина** (далее - Обращение), – направленные в МАУ «ГОЛЬШМАНОВСКАЯ ЦБС» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАУ «Гольшмановская ЦБС».

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАУ «ГОЛЬШМАНОВСКАЯ ЦБС».

**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 МАУ «ГОЛЬШМАНОВСКАЯ ЦБС» и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о нахождении МАУ «ГОЛЬШМАНОВСКАЯ ЦБС», почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором учреждения, его заместителями, размещаются на информационном стенде первого этажа здания учреждения,

официальном сайте МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 627300, Тюменская область, р.п. Голышманово, ул. Комсомольская, 87б;
- электронной почтой по адресу: cbs72@mail.ru;
- по телефону: 8(34546) 2-62-33;
- через официальный сайт учреждения: <https://golcbs.ru>;
- при личном приеме;
- в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС», подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию учреждения, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Тюменской области и Уставом учреждения.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.1.6. 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 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.

2.2. Должностные лица МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ-№59.

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

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС».

### **3. Организация приема граждан по личным вопросам**

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной учреждения в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

3.2. Запись на прием к директору учреждения осуществляется ведущим методистом ежедневно, кроме выходных дней.

3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (Приложение 5).

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу ведущим методистом.

3.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в Приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.

- 3.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица). В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.8. Если директор учреждения по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.
- 3.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
- 3.11. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (Приложение 5).
- 3.12. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист учреждения.
- 3.13. По результатам приема и поручений директора учреждения ведущий методист направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам учреждения). В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись. Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора учреждения. В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.
- 3.14. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором учреждения, осуществлявшим личный прием граждан.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших в электронном виде**

- 4.1. Поступающие в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС» письменные обращения принимаются ведущим методистом.
- 4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 4.3. При приеме письменных обращений:
- проверяется правильность адреса корреспонденции;
  - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
  - поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.
- 4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС», регистрируются ведущим методистом в день их поступления.
- 4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАУ «ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦБС» в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 4). Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер; дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения); срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.9. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

4.11. Отдельные обращения:

4.11.1. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.11.2. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11.3. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11.4. 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 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.

4.11.5. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11.6. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ-№59 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

4.11.7. 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.

4.11.8. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4.12. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МАУ «ГОЛЬШМАНОВСКАЯ ЦБС».

4.13. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются ведущим методистом в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.14. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.15. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.16. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.17. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

4.18. Директор учреждения рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 3).

4.19. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан и передает его ведущему методисту для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

4.20. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.21. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.

4.22. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.23. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.24. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.25. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом

4.26. настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

4.27. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.28. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.29. Ответы на обращения граждан подписывает директор учреждения.

4.30. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4.31. 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.

4.32. Перед передачей ответов заявителям на отправку ведущий методист проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.33. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются ведущим методистом адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.

5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

**Муниципальное автономное учреждение  
"Гольшмановская централизованная библиотечная система"**

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, Имя, Отчество: \_\_\_\_\_

Адрес, телефон, e-mail \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения (заявления) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительно: \_\_\_\_\_

Дата ответа: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

С решением вопроса обращения согласен/не согласен (нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_

число

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о получении письменного обращения гражданина**

Выдано: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Ваше обращение принято " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Принял обращение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

**СПИСОК**  
**лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,**  
**поступивших в МАУ "Гольшмановская ЦБС"**

№	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Ведущий методист
2	Законодательные и нормативные документы	Директор, юрисконсульт
3	Библиотечная и музейная деятельность	Директор, главные библиотекари, зав.музеем
4	Прием граждан	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам	Ведущий методист
6	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор, председатель профкома
7	Охрана труда	Главный инженер

Приложение 4 к Положению  
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

### Журнал регистрации обращений граждан в МАУ "Голышмановская ЦБС"

Регистр ацион ный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

Приложение 5 к Положению  
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

### Журнал учета приема граждан по личным вопросам в МАУ "Голышмановская ЦБС"

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)