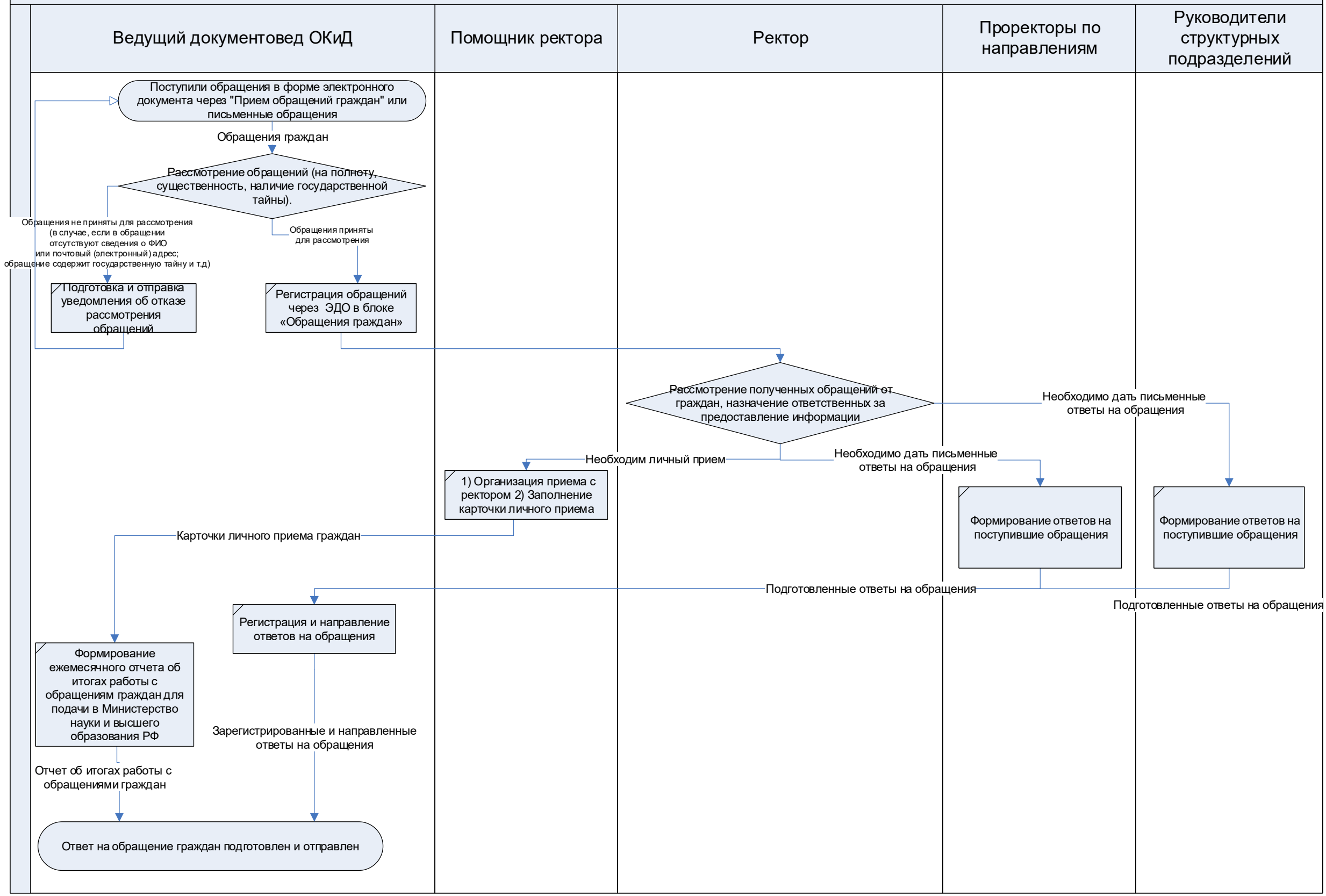Б24.4 Порядок работы с обращениями граждан