

Отчет управления по работе с населением и документационному обеспечению Администрации города Иванова за 2013 год

Отдел документационного обеспечения

I. Служебная корреспонденция

В 2013 году в Администрацию города Иванова на имя главы Администрации города Иванова и его заместителей поступило **8052** (8784 – 2012 год) **служебных документа**.

Принято, зарегистрировано в системе автоматизированного документооборота и делопроизводства (далее – САДД) и передано на рассмотрение 6422 (6503 – 2012 год) документа; направлено по инициативе главы Администрации города Иванова и его заместителей 2924 (4946 – 2012 год) документа.

Сравнительный анализ служебных документов, зарегистрированных в САДД в отделе документационного обеспечения, приведен в таблице:

| | 2012 год | 2013 год | |
|---|----------|----------|------|
| Вопросы промышленности | 226 | 314 | +88 |
| Вопросы землепользования | 1697 | 1843 | +146 |
| Вопросы транспорта | 178 | 145 | -33 |
| Вопросы связи | 22 | 13 | -9 |
| Вопросы охраны и рационального использования природной среды | 41 | 41 | 0 |
| Вопросы жилищного хозяйства | 145 | 202 | +57 |
| Вопросы коммунального и дорожного хозяйства | 938 | 928 | -10 |
| Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания | 520 | 195 | -325 |
| Вопросы воспитания и обучения детей, подростков и молодежи | 53 | 93 | +40 |
| Вопросы культурно-просветительской работы, физической культуры и спорта | 54 | 83 | +29 |
| Вопросы здравоохранения | 93 | 45 | -48 |
| Вопросы труда | 56 | 97 | +41 |
| Вопросы социального обеспечения | 18 | 30 | +12 |
| Вопросы обеспечения законности и охраны правопорядка | 406 | 396 | -10 |
| Вопросы, связанные с использованием муниципального имущества | 408 | 404 | -4 |
| Вопросы социально-экономического развития | 389 | 485 | + 96 |
| Вопросы размещения рекламы | 53 | 42 | -11 |
| Другие вопросы (в том числе правовые акты, протоколы и др.) | 1206 | 1066 | -140 |
| Всего | 6503 | 6422 | -81 |

Среди обращений преобладают вопросы, связанные с использованием земельных участков (29%), муниципального имущества (6%), благоустройством городских территорий, функционированием сферы ЖКХ (17%), социально-экономические вопросы и вопросы промышленности (12%).

Доля документов, рассмотренных главой Администрации города Иванова, составляет 48% от общего объема поступивших документов, из них поставлено главой Администрации города Иванова на контроль - 57% (82% - 2012 год).

Исполнительская дисциплина по выполнению контрольных поручений главы Администрации города Иванова на обращения юридических лиц составляет более 98% (98% - 2012 год).

| | Доля рассмотренных заместителями Администрации Иванова документов, главы города | Поставлено на контроль | Исполнено |
|----------------|---|------------------------|-----------|
| Матвеев А.В. | 19% | 45% | 81% |
| Золкин С.О. | 11% | 56% | 99% |
| Кудров Д.А. | 9% | 47% | 86% |
| Пигута В.Б. | 8% | 51% | 99% |
| Параничев А.А. | 5% | 50% | 100% |

Общая исполнительская дисциплина по выполнению поручений, данных главой Администрации города и его заместителям на обращения юридических лиц, составляет 82%.

II. Правовые акты

Главой Администрации города Иванова и заместителем главы Администрации города Иванова, руководителем аппарата Администрации города Иванова в 2013 году **издано 4214** (4410- 2012 год) **правовых актов**, из них постановлений - 2935 (3034- 2012 год); распоряжений, приказов - 1279 (1376 - 2012 год).

68% от общего количества правовых актов составляют постановления, издаваемые по вопросам распоряжения земельными участками.

В соответствии с функциями отдела документационного обеспечения **размножено и разослано по назначению около 65000 копий документов.**

Выдано 648 копий правовых актов по 311 запросам.

Во исполнение решения Ивановской городской Думы от 31.01.2007 N 348 «Об учреждении печатного средства массовой информации – сборника «Правовой вестник города Иванова» в 2013 году осуществлено **опубликование в сборнике «Правовой вестник города Иванова» 182 правовых актов** Администрации города Иванова.

Направлено для размещения на сайте Администрации города Иванова и в справочно-правовых системах 496 правовых актов.

В рамках исполнения требований статьи 6.1 Закона Ивановской области от 31.12.2008 № 193-ОЗ «О **регистре муниципальных нормативных правовых актов** Ивановской области» направлено в Главное правовое управление Правительства Ивановской области **260** (198 – 2012 год) **постановлений** Администрации города Иванова и **32** (12 – 2012 год) **акта прокурорского реагирования**, принятых в отношении нормативных правовых актов Администрации города Иванова.

Во исполнение распоряжения Администрации города Иванова от 08.04.2009 №123р «О мерах по обеспечению обязательного направления проектов муниципальных правовых актов нормативного характера для рассмотрения в уполномоченный орган государственной власти» направлено 260 проектов постановлений Администрации города Иванова в прокуратуру Ленинского района.

III. Контроль за исполнением правовых актов

Всего в 2013 году осуществлялся контроль за выполнением **3947** (4988-2012 год) **правовых актов**, из них 126 (154-2012 год) документов органов государственной власти Ивановской области, 36 (43-2012 год) решений Ивановской городской Думы, 3785 (4791-2012 год) правовых актов Администрации города Иванова. Из них поставлено на контроль в 2013 году 2035 (2512-2012 год) правовых актов, а именно:

- 63 (73-2012 год) – региональных органов государственной власти,
 - 19 (20-2012 год) – Ивановской городской Думы,
 - 1953 (2419-2012 год) – Администрации города Иванова.
- Снято с контроля 1790 (3076-2012 год) правовых актов.

В течение 2013 года подготовлено и направлено главе Администрации города Иванова 11 информаций о выполнении 61 правового акта органов государственной власти Ивановской области и 14 решений Ивановской городской Думы, во исполнение которых принято 33 постановления и 5 распоряжений Администрации города Иванова. В Правительство Ивановской области направлено 11 информаций о выполнении правовых актов органов государственной власти Ивановской области. Сформировано 23 перечня исполненных муниципальных правовых актов, для чего рассмотрены и обобщены документы по 263 постановлениям и 73 распоряжениям Администрации города Иванова

В целях упреждающего контроля в структурные подразделения Администрации города Иванова направлено 1065 (1405-2012) запросов о ходе выполнения правовых актов.

В целях укрепления исполнительской дисциплины, повышения ответственности должностных лиц за обеспечение своевременного и качественного исполнения документов, устранения недостатков в работе сотрудниками отдела:

- еженедельно направлялись сведения в структурные подразделения по состоянию текущих контрольных поручений в электронном виде для оперативного исполнения;
- ежемесячно направлялись сведения по состоянию контрольных документов и сроков их исполнения в приемные заместителей главы Администрации города Иванова для дальнейшей работы;
- ежемесячно проводился количественный анализ исполнения правовых актов. Списки неисполненных правовых актов направлялись заместителям главы Администрации города Иванова, если курируемые ими подразделения нарушили сроки исполнения, для принятия мер;
- проводились консультации по использованию САДД, по ведению делопроизводства, по порядку подготовки и правилам оформления проектов правовых актов и контролю за исполнением документов.

В соответствии с функциями отдела документационного обеспечения:

- разработана, утверждена и введена в действие с 01.01.2014 сводная номенклатура дел Администрации города Иванова на основании номенклатур дел управлений, комитетов, отделов администрации города, деятельность которых регламентируется положениями о соответствующих структурных подразделениях, утверждаемых главой Администрации города Иванова;

- **отобрано по срокам хранения и заведено 899** (1061 – 2012 год) **дел** для дальнейшей передачи на постоянное хранение в комитет по делам архивов Администрации города Иванова как государственной части Архивного фонда Российской Федерации;

- **отобраны к уничтожению документы** администрации города на основании «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения» в количестве **269** (265 – 2012 год) **дел**.

- организована подписка на 2014 год 73 (68 – 2012 год) периодических изданий для должностных лиц и структурных подразделений Администрации города Иванова.

Отдел по работе с населением

1. Анализ письменных и устных обращений на имя главы Администрации города Иванова и его заместителей

Число **письменных** обращений граждан на имя главы Администрации города Иванова и его заместителей в 2013 году составило **8116 обращений** (7635 в 2012 году), из них поступило через вышестоящие органы, общественные организации, средства массовой информации 3960 обращений (3832 обращения в 2012 году), лично от граждан – 4156 обращения (3803 обращения в 2012 году).

Свое право на обращение в органы власти граждане реализовывают также в ходе личного приема, который проводит глава Администрации города Иванова, а также его заместители (устные обращения). В 2013 году **на личный прием к руководителям** Администрации города Иванова обратилось **228 граждан** (185 граждан в 2012 году), из них главой Администрации города Иванова принято в ходе личного приема 100 человек (74 человека в 2012 году), его заместителями принято 128 жителей города (111 человек в 2012 году)

Анализ приведенных выше статистических данных свидетельствует о стабильно высоком количестве письменных и устных обращений граждан в адрес главы Администрации города Иванова и его заместителей.

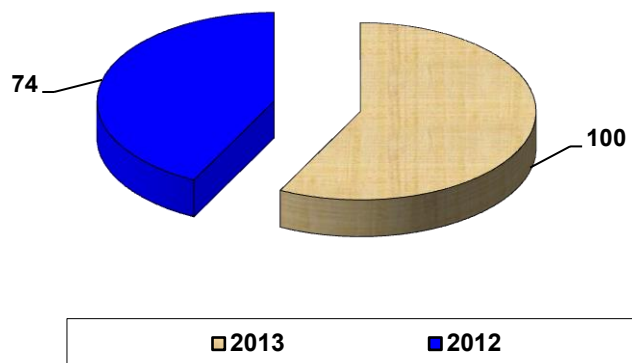
В настоящее время обращения граждан в Администрацию города Иванова в письменном виде продолжают поступать по телекоммуникационным каналам: на официальный сайт администрации в сети Интернет; на адрес электронной почты; посредством общения граждан в режиме он-лайн в Твиттере.

Электронные обращения составляют примерно 30% от количества всех письменных обращений, поступивших в Администрацию города Иванова на имя главы администрации и его заместителей.

Наибольшее количество вопросов, поступающих в электронную приемную Администрации города Иванова, касается проблем строительства, состояния коммунального и дорожного хозяйства, благоустройства территории, взаимодействия с управляющими компаниями, оказания жилищно-коммунальных услуг населению. Достаточно велико число обращений, поступающих в электронную приемную, по вопросам жилищного хозяйства. Для посетителей сайта электронной приемной актуальны также вопросы работы общественного транспорта, землепользования.

Право граждан на обращения к руководителям муниципальных органов власти является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом гражданина Российской Федерации, который может обратиться к любому должностному лицу по любому значимому для него поводу. Это право в Администрации города Иванова, в частности, реализуется в ходе **личного приема** жителей города Иванова главой Администрации города Иванова и его заместителями (рис.1 и рис.2).

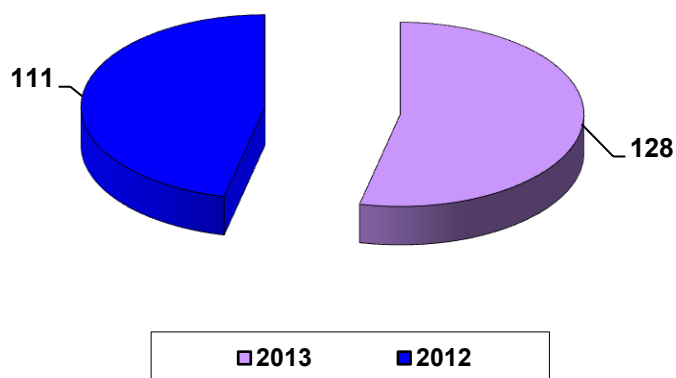
Рисунок 1.
Принято граждан главой Администрации города Иванова ,
чел



Анализ приведенных данных позволяет говорить о росте числа граждан, принятых главой Администрации города Иванова в ходе личного приема в 2013 году по сравнению с 2012 годом. Подобный рост объясняется сложностью тех вопросов, с которыми граждане обращаются в Администрацию города Иванова, и невозможностью их решения на уровне начальников структурных подразделений администрации города и заместителей главы Администрации города Иванова, что приводит к необходимости рассмотрения проблемы в ходе личного приема главы Администрации города Иванова. Речь идет о вопросах предоставления жилья, выселения из жилых помещений, расселения ветхого жилья, предоставления земельных участков, предпринимательской деятельности.

Часть сложных вопросов профильного характера рассматривают в ходе личного приема заместители главы Администрации города Иванова (рис.2).

Рисунок 2.
Принято граждан заместителями главы Администрации города Иванова,
чел



Анализ статистических данных (рис.1 и рис. 2) позволяет сделать вывод о стабильно высоком количестве граждан, обращающихся к руководителям Администрации города Иванова в ходе личного приема. В своих обращениях граждане поднимают различные проблемы, связанные с жизнью и деятельностью областного центра, личные вопросы.

Приведенные выше статистические данные подтверждают существование проблем в сфере архитектуры и градостроительства, имущественных отношениях граждан, в работе общественного транспорта, состоянии дорог, в работе коммунальных служб города. Данный вывод подтверждается также данными о вопросах, поставленных в письменных и устных обращениях на имя главы Администрации города и его заместителей, в первом полугодии 2013 года (таблица 1).

Таблица 1.
Данные о вопросах,
поставленных в письменных и устных обращениях
на имя главы Администрации города
и его заместителей, в 2013 году

| № № п/п | Вопросы, поставленные в письменных обращениях | Приняты решения | | | |
|---------------|--|-----------------|--------------------|-------------|------------|
| | | 2013 | Удовлетво- рено | Разъяснено | Отказано |
| 1. | Всего В том числе: | 9148 | 1199 | 7540 | 409 |
| 2. | Вопросы промышленности: | - | - | - | - |
| 3. | Вопросы землепользования: | 2492 | 134 | 1987 | 371 |
| 4. | Вопросы транспорта: | 201 | 21 | 179 | 1 |
| 5. | Вопросы связи: | 8 | - | 8 | - |
| 6. | Вопросы охраны и рационального использования природной среды | 4 | - | 4 | - |
| 7. | Вопросы жилищного хозяйства: | 2535 | 352 | 2172 | 11 |
| 8. | Вопросы коммунального и дорожного хозяйства: | 2717 | 433 | 2281 | 3 |
| 9. | Вопросы торговли и общественного питания и бытового обслуживания: | 133 | 19 | 105 | 9 |

| | | | | | |
|-----|--|-----|-----|-----|----|
| 10. | Строительство детских, игровых и спортивных площадок | 71 | 7 | 64 | - |
| 11. | Вопросы воспитания и обучения детей, подростков и молодёжи (устройство детей в детские учреждения) | 237 | 52 | 184 | 1 |
| 12. | Вопросы культурно-просветительской работы физической культуры и спорта | 82 | 3 | 79 | - |
| 13. | Вопросы здравоохранения | 6 | - | 5 | 1 |
| 14. | Вопросы труда: | 46 | 14 | 32 | - |
| 15. | Вопросы социального обеспечения: | 66 | 15 | 51 | - |
| 16. | Вопросы обеспечения законности и охраны правопорядка: | 49 | 4 | 45 | - |
| 17. | Вопросы, связанные с награждением | 3 | 3 | - | - |
| 18. | Другие вопросы: | 387 | 116 | 260 | 11 |
| 19. | Вопросы, связанные с использованием муниципального имущества: | 50 | 2 | 48 | - |
| 20. | Вопросы по делам несовершеннолетних и защите их прав | 42 | 21 | 20 | 1 |
| 21. | Вопросы социально-экономического развития: | 4 | - | 4 | - |
| 22. | Вопросы размещения рекламы | 15 | 3 | 12 | - |
| 23. | Оценка деятельности муниципальной власти (СМИ): | - | - | - | - |

Анализ данных таблицы 1 показывает, что в 2013 году актуальными являлись вопросы землепользования, жилищного хозяйства, коммунального и дорожного хозяйства.

Анализ статистических данных по обращениям граждан в адрес главы Администрации города Иванова и его заместителей за несколько лет позволяет говорить о том, что одной из наиболее тревожных проблем в жизни города является состояние сферы жилищно-коммунального хозяйства. Актуальность вопроса обслуживания жилищного фонда очевидна. Среди наиболее острых вопросов называются: плохое состояние коммунальных систем и в целом жилищного фонда, рост цен на услуги ЖКХ, низкое качество работы обслуживающего персонала управляющих компаний.

Стабильно высоким является количество обращений граждан по таким вопросам жилищно-коммунально-коммунального хозяйства как ремонт подъездов, ремонт придворовой территории, уровень квартплаты, протечки кровли, работа с должниками по оплате ЖКУ, незаконная парковка во дворе, аварийные балконы, опасные козырьки подъездов, насекомые и грызуны в подвалах и квартирах, незаконные платежи и другие вопросы.

Вместе с тем, хотелось бы отметить некоторое снижение обращений граждан с жалобами на деятельность управляющих компаний (66 обращений в 2013 году по сравнению с 93 обращениями в 2012 году).

Подобное снижение объясняется двумя факторами. Во-первых, в 2013 году в Администрации города Иванова была успешно применена такая форма работы с обращениями граждан как «Горячая линия ЖКХ», которая позволила в сжатые сроки, напрямую решать те вопросы, которые затрагивали деятельность управляющих компаний. Во-вторых, большое значение имеет тот факт, что в Постановлении Правительства РФ от 28.12.2012 N 1468 «О порядке предоставления органам местного самоуправления информации лицами, осуществляющими поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и (или) оказывающими коммунальные услуги в многоквартирных и жилых домах либо услуги (работы) по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах» (вместе с "Правилами предоставления органам местного самоуправления информации лицами, осуществляющими поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, и (или) оказывающими коммунальные услуги в многоквартирных и жилых домах либо услуги (работы) по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах") четко разделяются государственный жилищный надзор и муниципальный жилищный контроль. Муниципальный контроль за тарифами, состоянием коммуникаций и т.д. действительно необходим, т.к. позволит избежать возникновения таких проблем, как растрата, необоснованное завышение тарифов, включение в счета-квитанции несуществующих услуг, а также искоренить другие нарушения.

Ожидается, что принятие Постановления N 1468 позволит существенно уменьшить злоупотребления в сфере ЖКХ и исключит недопонимание между коммунальщиками и жильцами.

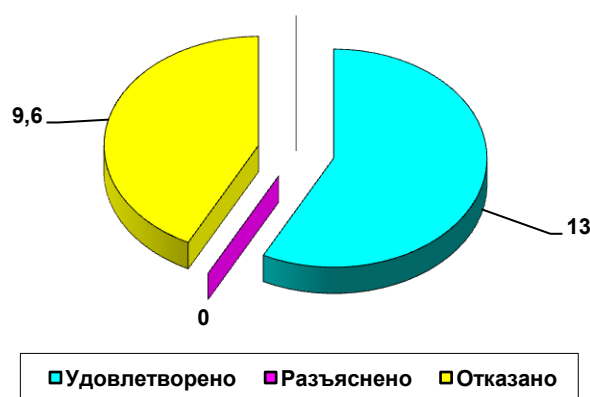
В целом реализация полномочий органов местного самоуправления в сфере жилищных отношений в условиях реформирования является сегодня одним из самых социально значимых и сложных направлений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах, в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – государственные органы) и в органах местного самоуправления.

В рамках **общероссийского дня приема граждан** в Администрации города Иванова главой администрации города и его заместителями в ходе личного приема было принято 33 человека, которые обратились к руководителям администрации с различными вопросами: приобретения жилья, благоустройства придомовой территории, подтопления коллективных садов, расположенных в черте города и другим вопросам жизни областного центра.

По итогам рассмотрения вопросов, поставленных в письменных обращениях граждан на имя главы Администрации города Иванова и его заместителей в 2013 году, 1199 вопросов - удовлетворено (это 13 % от общего количества поставленных вопросов), по 7540 вопросам – разъяснено (87,4 %), по 409 вопросам, поставленным в обращениях, - отказано (9,6%) (рисунок 3).

Рисунок 3.
Характер рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступивших в Администрацию города Иванова в 2013 году, %



В целом количество обращений, поступающих в Администрацию города Иванова на имя главы администрации и его заместителей от физических лиц, в 2013 году, по сравнению с аналогичным периодом 2012 года, изменилось незначительно, что свидетельствует о стабильной деятельности Администрации города Иванова в отношении рассмотрения письменных и устных обращений жителей города Иванова.

2. Анализ письменных и устных обращений граждан в структурные подразделения Администрации города Иванова

В течение 2013 года обращения граждан поступали в Администрацию города Иванова не только на имя главы Администрации города Иванова и его заместителей, но и непосредственно в структурные подразделения.

Динамика количества обращений, поступивших в структурные подразделения Администрации города Иванова в письменной форме, представлена в таблице 2.

Таблица 2.
Письменные обращения граждан в структурные подразделения
Администрации города Иванова

| Наименование сведений | 2013 | 2012 |
|---|--------------|-------|
| Число письменных обращений граждан в управления, отделы, комитеты | 25733 | 25592 |
| них: поступило через вышестоящие органы, общественные организации, средства массовой информации и другие | 6288 | 7487 |
| Лично от граждан | 19445 | 18105 |
| Рассмотрено с выходом на место | 7534 | 7607 |

Анализ данных таблицы 2 позволяет сделать вывод о стабильно высоком уровне письменных обращений жителей города в структурные подразделения Администрации города Иванова в 2013 год по сравнению с аналогичным периодом 2012 года.

Анализ численности граждан, обратившихся **на прием** к руководителям и специалистам **структурных подразделений** Администрации города Иванова, позволяет выделить те управления, в которые жители областного центра обращаются чаще всего (таблица 3).

Таблица 3.
Численность граждан,
обратившихся в структурные подразделения
Администрации города Иванова, в 2013 году

| №№п/п | Наименование структурного подразделения | Количество обращений |
|-------|--|----------------------|
| 1. | Комитет по управлению имуществом | 26007 |
| 2. | Управление архитектуры и градостроительства | 17120 |
| 3. | Управление жилищно-коммунального хозяйства | 15795 |
| 4. | Управление образования | 11182 |
| 5. | Управление жилищной политики и ипотечного кредитования | 15728 |

Руководители структурных подразделений Администрации города Иванова в соответствии с графиком приема граждан в Администрации города Иванова, утвержденным распоряжением Администрации города Иванова от 01.06.2010 № 213р (в редакции распоряжений Администрации города Иванова от 19.07.2010 № 315р; от 17.11.2010 № 419-р; от 19.01.2011 № 9-р; 08.02.2012 № 36-р; от 04.09.2012 № 354-р), проводят личный прием граждан (таблица 4).

Таблица 4.
Устные обращения граждан в
структурные подразделения Администрации города Иванова
(личный прием)

| №№ п/п | Наименование сведений | Цифровые данные | |
|-----------|---|-----------------|--------|
| | | 2013 | 2012 |
| 1. | Обратилось граждан в управления и комитеты Администрации города | 92901 | 102355 |

Данные таблицы 4 свидетельствуют о стабильно высоком количестве обращении граждан на личный прием к руководителям структурных подразделений Администрации города Иванова.

Анализируя процесс работы с обращениями граждан в 2013 году, можно сделать следующие выводы.

1. Количество обращений, поступающих в Администрацию города Иванова в 2013 году, существенно не изменилось по сравнению с 2012 годом. Эта тенденция свидетельствует о стабильности деятельности Администрации города Иванова в отношении рассмотрения обращений жителей города, об укреплении системы обратной связи между населением и специалистами и руководством администрации города.

2. Электронная приемная Администрации города Иванова является эффективным инструментом оперативного взаимодействия органов муниципальной власти и населения. Электронная приемная администрации города позволяет собирать информацию «снизу», обрабатывать и хранить ее, способствуя оперативному принятию соответствующих административных решений.

3. Значительный объем рассматриваемых в Администрации города Иванова обращений поступает из вышестоящих структур и инстанций. Этому способствуют уверенность жителей города в том, что контролирующие и надзорные органы (федеральные надзорные службы, прокуратура), а также депутаты разных уровней заставят Администрацию города Иванова решить все поставленные в обращениях вопросы. Данная уверенность в определенной степени способствует увеличению количества обращений: по одному и тому же вопросу гражданин может обратиться в три и более инстанции. Росту обращений граждан из депутатского корпуса также способствуют назначенные на сентябрь 2013 года выборы, что вселяет в граждан надежду на решение вопросов через обращение к депутатам.

4. Значительная часть обращений в Администрацию города Иванова поступает по жилищным вопросам, а также по вопросам приватизации, арендных отношений. Большую помощь в работе с обращениями граждан по указанным направлениям оказывают многофункциональные центры оказания государственных и муниципальных услуг.

5. В настоящее время проводится работа по совершенствованию управленческих практик посредством более активного сотрудничества с населением в организационном и информационном плане. Личные приемы граждан, проводимые главой Администрации города Иванова и его заместителями, позволяют обеспечивать открытость городского руководства всем горожанам, которые сталкиваются с различными проблемами. Глава Администрации города Иванова А.С. Кузьмичев проводит личный прием ежемесячно, кроме того каждый месяц он встречается с гражданами как член партии «Единая Россия» в региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева. Глава Администрации города Иванова и его заместителя ежемесячно встречаются с ветеранским активом города в клубе «Ветеран». Вопросы, с которыми жители города обращаются на этих приемах и встречах, ставятся на особый контроль.

В соответствии с поставленными задачами специалисты отдела по работе с населением планируют:

1. Совершенствовать формы и методы контроля за соблюдением законодательства об обращениях граждан в Администрации города Иванова.

2. Повышать эффективность организации личного приема граждан должностными лицами.

3. Совершенствовать формы взаимодействия представителей власти с населением.

4. Внедрять в практику механизм участия представителей гражданского общества в работе с обращениями граждан.

5. Разработать методические рекомендации по вопросам использования унифицированных форм документов в работе с обращениями граждан.

6. Структурировать аналитическую деятельность путем введения системы мониторинга, содержащей количественные и качественные характеристики обращений, сведения о принятии и исполнении управленческих решений по рассмотренным обращениям.