**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за третий квартал 2017 год**

**Березовский район**

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-фз «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Порядком рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Березовского района и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

Распоряжением администрации Березовского района от 26.10.2012 № 863-р (с изменениями от 24.07.2013, от 23.06.2015) утверждены графики приема по личным вопросам, способы обращений граждан в администрацию района. Данное распоряжение опубликовано в районной газете «Жизнь Югры» и размещено на официальном сайте органов местного самоуправления.

Работа направлена на повышение социальной стабильности общества, обеспечения прозрачности деятельности органов местной власти, создания различных механизмов установления «обратной связи», позволяющих выявлять мнение жителей района по наиболее актуальным вопросам.

**Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с аналогичным периодом 2016 года**

Общее количество поступивших обращений граждан в третьем квартале 2017 года (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - 215 обращений, резкий скачек обращений граждан увеличился по сравнению со вторым кварталом текущего года, за счет выездных приемов и запланированных приемов с гражданами. С аналогичным периодом прошлого года количество обращений уменьшилось, на 21 обращение.

Наиболее значимая часть вопросов составляли вопросы жилья, права малочисленных народов Севера. По всем вопросам даются ответы, проводятся консультации.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общее количество поступивших обращений граждан** | 1-й кв.2017 | 2-й кв.2017 | 2-й кв.2016 | 3-й  квартал  2017 года | 3-й квартал  2016 года |
| 422 | 121 | 153 | 215 | 236 |

Наиболее значимую часть вопросов по прежнему остаются вопросы жилья, «переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны. Улучшение жилищных условий», поднимаются вопросы – «материальная помощь многодетным семьям», вопросы агропромышленного комплекса, «права коренных малочисленных народов Севера».

В целях решения этих вопросов и в соответствии с государственной программой Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие агропромышленного комплекса и рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2016-2020 годах» разработана муниципальная программа «Развитие агропромышленного комплекса Березовского района с 2014-2018 годах», утвержденная постановлением администрации Березовского района от 11.12.2013 № 1802.

Целью и задачами данной муниципальной программы является:

- устойчивое развитие агропромышленного комплекса;

- повышение конкурентоспособности продукции, увеличение объемов основных видов продукции растениеводства, животноводства, рыбной отрасли соответствии;

- обеспечение благополучной эпизоотической обстановки и защита населения от болезней общих для человека и животных;

- создание благоприятных условий для развития заготовки и переработки дикоросов;

В целях решения вопросов:

- устойчивое развитие АПК, повышение конкурентно способности продукции, увеличение объемов основных видов продукции растениеводства, животноводства, рыбной отрасли, создание условий для увеличения количества субъектов малого предпринимательства, занимающихся сельскохозяйственным производством;

- обеспечение благополучной эпизоотической обстановки и защита населения от болезней общих для человека и животных;

- создание условий для устойчивого развития сельских территорий.

Проводятся мероприятия и оказывается поддержка в соответствии с государственной программой Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие агропромышленного комплекса и рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2016-2020 годах» и муниципальной программы «Развитие агропромышленного комплекса Березовского района в 2016-2020 годах».

Продолжается работа по предоставлению постоянной финансовой поддержки крестьянских (фермерским) хозяйствам.

Оказана поддержка 169 владельцам личных подсобных хозяйств района за содержание маточного поголовья сельхозживотных.

Оказывается поддержка по направлениям: растениеводство, животноводство, птицеводство, рыбная отрасль, развитие материально-технической базы хозяйств.

Проведены мероприятия по отлову, транспортировке, содержанию и утилизации безнадзорных бродячих животных.

В соответствии с государственной программой «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера ХМАО-Югры на 2016-2020 годы», муниципальной программой «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера Березовского района на 2014-2018 годы»:

- создаются условия для устойчивого экономического, социально-культурного развития на основе рационального природопользования, сохранения исконной среды обитания, традиционной культуры и быта;

- проводятся мероприятия по сохранению и развитию территорий традиционного природопользования и отраслей традиционного хозяйства;

- внедрение современной техники и технологий в традиционные отрасли экономики;

- сохраняются, развиваются и популяризируются национальные ремесла и промыслы;

- оказывается финансовая поддержка лицам из числа КМНС, ведущим традиционный образ жизни на развитие материально-технической базы.

Большинство вопросов при обращении граждан из числа Коренных малочисленных народов Севера относятся к сфере образования, обеспечения жильем, финансовая поддержка традиционной хозяйственной деятельности, традиционного образа жизни.

По всем вопросам даются ответы, проводятся консультации.

Так же жители района в своих обращениях интересуются о правах на первоочередное получение жилплощади; обследование жилого фонда на предмет непригодности для проживания; получение жилищных сертификатов.

Отдел жилищных программ администрации Березовского района осуществляет реализацию государственных и муниципальных программ, направленных на улучшение благосостояния жителей пгт. Березово и района в целом, а также выполняет государственные полномочия:

- Муниципальная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Березовского района в 2016-2020 годах», утвержденапостановлением администрации Березовского района от 23.12.2013 № 1869.

Целью данной программы является реализация единой государственной политики и нормативного правового регулирования, оказание муниципальных услуг в сфере строительства, архитектуры, градостроительной деятельности на территории Березовского района, а также создание условий, способствующих улучшению жилищных условий граждан и улучшение жилищных условий граждан, признанных в установленном порядке участниками программы. В рамках муниципальной программы утверждены Порядок ликвидации аварийного и непригодного жилищного фонда, а также Порядок переселения граждан, формирование специализированного жилищного фонда.

- отдельные государственные полномочия по предоставлению социальной поддержки по обеспечению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Целью данных полномочий является обеспечение данной категории граждан жилыми помещениями.

**2. Информация о проделанной работе с обращениями граждан по жилищным вопросам.**

2.1. С 01.01.2017 по 01.07.2017 осуществлялся прием заявлений на получение ГЖС в 2018 году за период с 01.04.2017-01.07.2017 принято 124 заявления.

2.2. Подготовлена документация и объявлено в третьем квартале 2017 года 6 аукционов по приобретению 6 жилых помещений для предоставления, в последующем, гражданам.

2.3. В рамках мероприятия предоставления гражданам выкупной стоимости (при расселении и сносе аварийных домов) 1 гражданину – собственнику выплачена выкупная стоимость.

2.4. При расселении аварийного дома, с гражданином-собственником заключен 1 договор мены жилых помещений

2.5. В рамках мероприятия «Предоставление гражданам, имеющим трех и более детей, социальной поддержки по обеспечению жилыми помещениями взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно» 1 многодетная семья получила свидетельство о предоставлении социальной выплаты срок действия свидетельства – до 14.10.2017.

2.6. В рамках подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы» 10 граждан получили государственный жилищный сертификат на общую сумму 21 364,8 тыс. руб.

2.7. В рамках мероприятия «Предоставление жилищных субсидий гражданам, выезжающим из автономного округа в субъекты Российской Федерации, не относящиеся к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям, признанным до 31 декабря 2013 года участниками подпрограммы» 24 семьи получили субсидии на сумму 60 628,4 тыс. руб.

2.8. За период с 01.07.2017 год по 30.09.2017 год: заключено 5 договоров служебного найма, расторгнуто 7 договоров служебного найма.

2.9. Во исполнение отдельного государственного полномочия по предоставлению социальной поддержки по обеспечению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в 3 квартале 2017 года объявлено 9 аукционов в электронной форме по приобретению 9 жилых помещений. Приобретено 1 жилое помещение. 8 аукционов состоятся в октябре текущего года.

За третий квартал 2017 года состоялось 6 приема у главы района, на котором было принято 12 человек, его заместителями -36 приемов, принято посетителей 71.

Проведено личных приемов начальниками подразделений – 62 приемов, на которых принято 87 человека.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведено личных приемов граждан,  в том числе: | Аналогичный  период  2016 года | Аналогичный  период  2017 года |
| Первым руководителем | 6 | 6 |
| Его заместителями | 25 | 36 |
| Начальниками подразделений | 97 | 62 |
| Принято всего граждан на личных приемах  в том числе: | Аналогичный  период  2016 года | Аналогичный  период  2017 года |
| Первым руководителем | 11 | 12 |
| Его заместителями | 46 | 71 |
| Начальниками подразделений | 143 | 87 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан:

- решено положительно – 71;

- дано разъяснение – 121;

- отказано –9;

- находится в работе - 14.

Поднимаемые гражданами вопросы в обращениях, адресованных к главе района, к заместителям главы администрации района, к начальникам подразделений администрации района обобщаются и анализируются.

Все предложения, заявления и жалобы, рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Администрацией Березовского района будет и в дальнейшем продолжена работа по совершенствованию форм и методов рассмотрения обращений граждан, механизма оперативного доступа граждан к информации о ходе рассмотрения обращений, осуществлению обратной связи, анализу обращений и результатов их рассмотрения, а также разработке комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших**

**в адрес администрации Березовского района за третий квартал 2017 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Предыдущий период | Отчетный период | Отчетный к предыду-щему в % |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)  (*сумма строк 2,8 и 11*) | 236 | 215 | 91 |
| 2. | Количество письменных обращений | 38 | 41 | 108 |
| Бессмысленные по содержанию |  |  |  |
| Доложено руководству | 38 | 41 | 108 |
| - поставлено на контроль | 38 | 41 | 108 |
| - направлено на исполнение без контроля |  |  |  |
| - коллективных | 6 | 7 | 117 |
| - повторных |  | 2 |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Данные о приеме граждан поличным вопросам: | | | | |
| 6.  6.1.  6.2.  6.3. | Всего проведено личных приемов граждан,  в том числе: |  |  |  |
| - первым руководителем | 1 | 6 | 600 |
| - его заместителями | 31 | 36 | 116 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 74 | 62 | 84 |
| 7.  7.1.  7.2.  7.3. | Принято всего граждан на личных приемах,  в том числе: |  |  |  |
| - первым руководителем | 1 | 12 | 1200 |
| - его заместителями | 49 | 71 | 145 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 75 | 87 | 116 |
| 8. | Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан | 125 | 174 | 139 |
| 9.  9.1.  9.2. | Данные о выездных приемах граждан: |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | 3 | 28 | 933 |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | 6 | 41 | 683 |
| 10. | Рассмотрено всего обращений на выездных приемах: | 6 | 2 | 33 |

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, и о результатах рассмотрения в администрации Березовского района**

**третий квартал 2017 года**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество письменных обращений | | Количество обращений на личном приеме | Выездной прием | Всего |
| Всего | В тч. выше стоящие организации |
|  | **Темы обращений:** |  |  |  |  |  |
|  | **всего** | 41 |  | 174 | 41 | 215 |
| 662 | Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации 0002.0004.0049.0706 |  |  | 6 | 1 | 6 |
| 1764 | Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья 0005.0005.0055.0579 |  |  | 1 |  | 1 |
| 1769 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма 0005.0005.0055.0580 | 11 | 9 | 4 |  | 15 |
| 1763 | Наем жилого помещения 0005.0005.0055.0643 |  |  | 1 |  | 1 |
| 1782 | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей 0005.0005.0055.1142 | 1 | 1 | 1 |  | 2 |
| 1799 | Выполнение работ по капитальному ремонту 0005.0005.0056.0891 | 1 |  |  |  | 1 |
| 896 | Памятники архитектуры, истории и культуры 0002.0013.0141.0289 |  |  | 2 |  | 2 |
| 1236 | Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог  0003.0009.0096.0370 | 1 | 1 | 1 |  | 2 |
| 1270 | Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества  0003.0009.0098.0380 | 1 | - |  |  | 1 |
| 1240 | Строительные недоделки 0003.0009.0096.0889 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1255 | Газификация поселений 0003.0009.0097.0605 | 2 | 2 |  |  | 2 |
| 661 | Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи 0002.0004.0049.0705 |  |  | 1 |  | 1 |
| 279 | Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности 0001.0002.0025.0467 |  |  |  |  |  |
| 1419 | Сельхозпроизводство и экология 0003.0011.0122.0450 |  |  | 14 |  | 14 |
| 1437 | Охрана, воспроизводство водных биологических ресурсов. Аквакультура и марикультура. Правила рыболовства 0003.0011.0122.0958 |  |  | 11 |  | 11 |
| 1274 | ---Земельные споры (не судебные) 0003.0009.0098.0384 | 1 | - |  |  | 1 |
| 1770 | ---Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны 0005.0005.0055.0576 | 3 | 1 | 55 | 12 | 58 |
| 1802 | ---Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) 0005.0005.0056.0600 | 2 | 1 | 2 |  | 4 |
| 18 | ---Органы миграционного учета 0001.0001.0005.0006 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1792 | ---Борьба с антисанитарией. Уборка мусора 0005.0005.0056.0608 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1251 | ---Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий 0003.0009.0097.0607 | 3 |  |  |  | 3 |
| 1266 | ---Личные подсобные хозяйства 0003.0009.0098.0376 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1767 | ---Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований 0005.0005.0055.0581 | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 1777 | ---Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) 0005.0005.0055.0890 | 1 |  |  |  | 1 |
| 63 | ---Право на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации 0001.0001.0006.0054 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 1798 | ---Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) 0005.0005.0056.0887 | 1 |  |  |  | 1 |
| 773 | ---Пересмотр размеров пенсий 0002.0007.0071.1424 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1791 | ---Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом 0005.0005.0056.0604 | 1 |  | 3 | 2 | 4 |
| 1788 | ---Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка 0005.0005.0056.0599 | 1 | 1 | 1 |  | 2 |
| 689 | ---Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях 0002.0006.0064.1386 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 1296 | ---Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) 0003.0009.0099.0404 | 1 |  |  |  | 1 |
| 1793 | ---Перебои в электроснабжении 0005.0005.0056.0606 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 737 | ---Индексация заработной платы 0002.0006.0065.1414 | 1 |  |  |  | 1 |
| 69 | ---Права коренных, малочисленных народов 0001.0001.0006.0063 |  |  | 8 |  | 8 |
| 1803 | ---Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов 0005.0005.0056.1144 |  |  | 2 |  | 2 |
| 1807 | ---Перебои в газоснабжении 0005.0005.0056.1251 |  |  | 1 |  | 1 |
| 278 | ---Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес 0001.0002.0025.0466 |  |  | 1 |  | 1 |
| 681 | ---Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. 0002.0006.0064.0219 |  |  | 5 | 3 | 5 |
| 786 | ---Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения 0002.0007.0073.0242 |  |  | 8 | 3 | 8 |
| 949 | ---Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения 0002.0014.0143.0676 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 164 | ---Молодежная политика. 0001.0001.0017.0099 |  |  | 4 | 3 | 4 |
| 1248 | ---Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) 0003.0009.0097.0366 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 737 | ---Индексация заработной платы 0002.0006.0065.1414 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 895 | ---Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры 0002.0013.0141.0288 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 957 | ---Лекарственное обеспечение. 0002.0014.0143.0937 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 855 | ---Управление системой образования 0002.0013.0139.0261 |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 430 | --Обращения, заявления и жалобы граждан 0001.0002.0027.0000 |  |  | 2 |  | 2 |
| 49 | ---Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности) 0001.0001.0006.0039 |  |  | 1 |  | 1 |
| 778 | ---Оказание финансовой помощи 0002.0007.0072.0260 |  |  | 1 |  | 1 |
| 877 | ---Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях 0002.0013.0139.1438 |  |  | 3 |  | 3 |
| 845 | ---Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) 0002.0013.0139.0667 |  |  | 2 |  | 2 |
| 1790 | ---Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир 0005.0005.0056.0602 |  |  | 3 |  | 3 |
| 1802 | ---Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) 0005.0005.0056.0600 |  |  | 2 | 1 | 2 |
| 663 | ---Установление опеки над недееспособными 0002.0004.0049.1149 |  |  | 1 |  | 1 |
| 92 | ---Театры, концертные организации, цирки 0002.0013.0141.0834 |  |  | 1 |  | 1 |
| 903 | ---Кинопрокат, кинематография, кинопроизводство 0002.0013.0141.0836 |  |  | 2 |  | 2 |
| 907 | ---Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры 0002.0013.0141.0828 |  |  | 6 | 6 | 6 |
| 998 | ---Физическая культура населения. Физическое воспитание 0002.0014.0144.0322 |  |  | 4 | 1 | 4 |
| 908 | ---Музейное дело. Музеи 0002.0013.0141.0835 |  |  | 2 | 1 | 2 |
| 898 | ---Особо охраняемые историко-культурные территории 0002.0013.0141.0291 |  |  | 2 |  | 2 |
| 832 | ---Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения 0002.0013.0139.0266 |  |  | 3 | 2 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | итого | 41 | 19 | 174 | 82 | 215 |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно |  |  | 71 |  | 71 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 35 |  | 86 |  | 121 |
| 2.3. | Отказано |  |  | 9 |  | 9 |
| 2.4. | Находится в работе | 6 |  | 8 |  | 14 |
| 2.5. | Оставлено без рассмотрения *(ст.13 Закона ХМАО-Югры «О порядке рассмотрения обращений граждан»)* |  |  |  |  |  |
|  | **Итого (*сумма строк 2.1 – 2.5*)** | 41 |  | 174 |  | 215 |

Заключение

В администрации Березовского района также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновника.

Наиболее значимые аспекты в жизни района, работа администрации района освещается в газете «Жизнь Югры» и на официальном сайте. Также на официальном сайте администрации района публикуются отчеты о работе администрации района, ее структурных подразделений, графики личного приема граждан, обзоры по обращениям граждан.

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-фз «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Порядком рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Березовского района и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

Распоряжением администрации Березовского района от 26.10.2012 № 863-р (с изменениями от 24.07.2013, от 23.06.2015) утверждены графики приема по личным вопросам, способы обращений граждан в администрацию района. Данное распоряжение опубликовано в районной газете «Жизнь Югры» и размещено на официальном сайте органов местного самоуправления.

Регистрация письменных и электронных обращений граждан производится в системе электронного документооборота СЭД ДЕЛО.