



ПРИКАЗ

г. Казань

БОЕРЫК

03.08.2015

№ 341

**Об утверждении
Порядка проведения анализа обращений граждан,
поступивших в Министерство по делам гражданской обороны и
чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан**

Во исполнение статьи 14 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и в целях установления в Министерстве по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан единого порядка рассмотрения и анализа письменных и устных обращений граждан, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан (далее – Порядок) согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Назначить начальника отдела планирования деятельности министерства Идрисова Р.Р. ответственным лицом за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего делами министерства Молева А.В.

Министр

Р.З. Хабибуллин

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ ТЕРКӘЛДЕ МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ЗАРЕГИСТРИРОВАНО "25" 08. 2015 г. ТЕРЧ № РЕГИСТРАЦИОННЫЙ 2843

**Порядок
проведения анализа обращений граждан,
поступивших в Министерство по делам гражданской обороны и
чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан (далее – Министерство) разработан в целях выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве.

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

1.2. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется с учетом обращений граждан, поступивших за соответствующий период, в том числе, обращений в письменной форме, в форме электронных сообщений, а также направленных посредством Интернет-приемной, в ходе личного приема граждан, и по телефону.

1.3. Анализ обращений граждан осуществляется путем сбора информации, ее изучения, обобщения, оценки и подготовки выводов, при этом учитываются количественные и качественные характеристики поступивших обращений, учитываются повторные обращения, выделяются основные тематики вопросов.

1.4. Результаты анализа рассматриваются на оперативных совещаниях при министре, и учитываются при планировании служебной деятельности, а также формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан.

2. Организация работы

2.1. По итогам каждого полугодия не позднее 15 числа месяца следующего за отчетным периодом, лица ответственные за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Министерство, обобщают поступившие обращения граждан.

2.2. Непосредственный анализ поступивших обращений граждан осуществляется с использованием Межведомственной системы электронного документооборота.

2.3. В результате проведенного анализа поступивших обращений граждан, два раза в год составляется аналитическая справка, которая должна содержать в себе сравнительный анализ обращений граждан по сравнению с прошлогодним периодом, содержащий информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

2.4. Аналитическая справка размещается информационным отделом на официальном сайте Министерства в течение пяти рабочих дней с момента поступления справки в информационный отдел Министерства.