



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

21.07.15г.

г.Казань

№ П-115

О проведении анализа поступивших обращений граждан в Министерстве информатизации и связи Республики Татарстан

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ
ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
"14" 08. 2015 г.
ТЕРЧ №
2854

В соответствии с частью 3 статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок анализа поступивших обращений граждан в Министерстве информатизации и связи Республики Татарстан (далее – Порядок).
2. Установить, что регистрация, рассмотрение, направление исполнителю, ответ гражданину и контроль за исполнением сроков ответа гражданину ведется на основании Инструкции по делопроизводству Министерства информатизации и связи Республики Татарстан, утвержденной приказом Министерства информатизации и связи Республики Татарстан от 20.06.2011 № П-67, а также Регламента по обеспечению своевременного исполнения контрольных документов и поручений, поступающих в Министерство информатизации и связи Республики Татарстан, утвержденного приказом Министерства информатизации и связи Республики Татарстан от 28.05.2014 № П-61.
3. Анализ поступивших обращений граждан в сроки, установленные Порядком, размещать на официальном сайте Министерства информатизации и связи Республики Татарстан (<http://mic.tatarstan.ru>) в разделе «Бесплатная юридическая помощь/отчеты» (Гараева Ю.В. по согласованию).
4. Лицам, указанным в Порядке, а также лицам, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечить неукоснительное исполнение требований законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан, и настоящего Приказа.
5. Установить, что нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, а также невыполнение требований к оформлению и качеству ответа на обращения граждан является основанием для применения к государственному

гражданскому служащему Министерства информатизации и связи Республики Татарстан, допустившему нарушение, дисциплинарного взыскания.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Багрова Ю.Н.

**Заместитель Премьер-министра
Республики Татарстан–министр**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'R.A. Shaykhatdinov'.

Р.А. Шайхутдинов

Утверждён
приказом Министерства
информатизации и связи
Республики Татарстан
от «21» июля 2015 года
№ П-115

**Порядок
анализа поступивших обращения граждан в Министерстве
информатизации и связи Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан в Министерство информатизации и связи Республики Татарстан (далее – Министерство) и устанавливает процедуру обобщения и проведения анализа поступивших обращений граждан.

2. Обобщение и анализ поступивших обращений граждан

2.1. Обобщение и анализ поступивших в Министерство обращений граждан в части тематики обращений, количества обращений-жалоб на качество работы предприятий отрасли связи и содержания запросов граждан осуществляет сектор-Центр оперативного управления связью Министерства.

2.2. Обобщение и статистический анализ, содержащий информацию о количестве поступающих, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, осуществляет старший специалист-заведующий делопроизводством отдела организационной работы и делопроизводства.

2.3. Запись граждан на личный прием министра, первого заместителя министра, заместителей министра, обобщение и анализ обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляет старший специалист сектора развития электронного правительства.

2.4. Лица, указанные в пунктах 2.1, 2.2 и 2.3 Порядка, ежемесячно в течение 5 рабочих дней по истечении отчетного периода направляют информацию по форме согласно приложению к Порядку в сектор правового обеспечения Министерства.

2.5. Сектор правового обеспечения Министерства ежемесячно осуществляет обобщение и анализ поступившей информации.

2.6. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документооборота, 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).

2.7. Обобщенный анализ поступивших обращений граждан сектор правового обеспечения Министерства один раз в полгода направляет лицу, указанному в пункте 3 приказа, для размещения на официальном сайте Министерства в течение 10-рабочих дней по истечении отчетного периода.

2.8. Анализ поступивших обращений граждан является открытой информацией в свободном доступе на официальном сайте Министерства (<http://mic.tatarstan.ru/>) в разделе «Бесплатная юридическая помощь/отчеты».

Приложение

к Порядку анализа поступивших обращений граждан

в Министерстве информатизации и связи Республики Татарстан

Анализ поступивших обращений граждан в Министерстве информатизации и связи Республики Татарстан

<i>Устные обращения граждан</i>	<i>Лицо, осуществившее прием</i>	<i>Лицо, осуществившее выездной прием</i>	<i>Время, место, день и час приема</i>	<i>Тематика обращения</i>	<i>Устный ответ гражданину</i>	<i>Письменный ответ гражданину</i>	<i>Перенаправлено в соответствии с компетенцией</i>
<i>Письменные обращения граждан</i>	<i>Обращения, полученные по почте</i>	<i>Обращения, полученные через интернет-приемную Министерства</i>	<i>Обращения, полученные через интернет-приемную Правительства РТ</i>	<i>Тематика обращения</i>	<i>Письменный ответ гражданину</i>	<i>Перенаправлено в соответствии с компетенцией</i>	