



**ПРИКАЗ**

20.07.2015

г. Казань

**БОЕРЫК**

№ 769 *op*

Об утверждении Порядка проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Татарстан (далее - Порядок).
2. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, отделу организационной работы и делопроизводства раз в полгода осуществлять обобщение и проводить анализ поступивших обращений граждан в Министерство культуры Республики Татарстан.
3. Отделу информационно-технического и материального обеспечения раз в полгода размещать на сайте Министерства культуры Республики Татарстан в разделе «Обращения и прием граждан» анализ обращений граждан.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры И.Х.Аюпову.

Министр

**А.М.Сибэгатуллин**

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ  
ТЕРКӨЛДЕ  
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО  
"19" 08. 2015 г.  
ТЕРЧ №  
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ  
2858

УТВЕРЖДЕНО:  
приказом  
Министерства культуры  
Республики Татарстан  
от «20» 07 2015г.  
№ 769 09

## **Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Татарстан**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство культуры Республики Татарстан (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их прав и законных интересов.

1.2. Анализ обращений граждан проводится для изучения актуальных проблем граждан, обратившихся в Министерство культуры Республики Татарстан (далее - Министерство), получения объективной информации о деятельности структурных подразделений по рассмотрению обращений граждан, а также для разработки обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности Министерства.

### **II. Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство**

2.1. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется по всем обращениям граждан, поступившим за соответствующий период, в том числе обращениям в письменной форме, в форме электронных сообщений, направленным посредством Интернет-приемной, размещенной на официальном сайте Министерства, а также обращениям, принятым в ходе личного приема граждан.

2.2. Аналитическая справка должна содержать информацию:

- о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений;
- о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных, 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 личному выездному приему;
- о тематике обращений;
- о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе



информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии);  
выводы об увеличении или уменьшении общего количества обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года;  
детализацию количества обращений граждан, поступивших от высших органов исполнительной власти Республики Татарстан за отчетный и аналогичный период предыдущего года.

2.3. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, за соответствующий период проводится путем сравнения с обращениями граждан, поступившими за аналогичный период предыдущего года.

### **III. Ответственность за невыполнение требований Порядка**

3.1. В случае невыполнения требований данного Порядка и нарушения сроков проведения и обнародования анализа рассмотрения обращений граждан, должностные лица несут ответственность в установленном законодательством порядке.