



ПРИКАЗ

23.07.2015

г. Казань

БОЕРЫК

530-12

Об утверждении

**Порядка проведения анализа обращений граждан, поступивших в
Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан**

Во исполнение части 3 статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и в целях обеспечения единого подхода при проведении анализа работы с обращениями граждан, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Министерство).
2. Начальнику отдела контроля исполнения документов Г.Р. Ханнановой осуществлять анализ поступивших обращений граждан (далее – анализ).
3. Начальнику сводного отдела Л.В. Сероватовой обеспечить размещение анализа на официальном сайте Министерства.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А.Г. Сидоров

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ
ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО " <u>10.09.2015</u> г.
ТЕРЧ №
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ <u>2903</u>

**Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в
Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан
(утв. приказом Министерства экологии и природных ресурсов
Республики Татарстан от 23 июля 2015 года № 530-п)**

1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан (далее - обращения), поступивших в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Министерство), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений и устанавливает процедуру обобщения и анализа поступивших обращений в Министерство.

2. Анализ обращений, поступивших в Министерство, осуществляется с учетом всех обращений, поступающих в соответствующий период, в том числе: обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа, направленных посредством Интернет - приемной официального портала и в ходе личного приема граждан.

3. Анализ обращений осуществляется путем сбора информации, ее изучения, обобщения, оценки и подготовки выводов. При этом учитываются количественные и качественные характеристики поступающих обращений, выделяются основные тематики, анализируется состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений.

4. По результатам анализа формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями, качества контроля сроков исполнения.

5. Анализ обращений, поступивших в Министерство, осуществляется ответственным специалистом по итогам полугодия и истекшего года с использованием Единой межведомственной системы электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство» в течение десяти рабочих дней по истечении отчетного периода.

6. При проведении анализа обращений, поступивших в Министерство, учитываются обращения, поступившие на личном приеме министра, первого заместителя министра, заместителей министра, управляющего делами (далее - руководство Министерства, уполномоченные лица по личному приему граждан) и выездном приеме граждан руководством Министерства.

7. По результатам проведенного ответственным специалистом анализа обращений, поступивших в Министерство, оформляется аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Министерстве за соответствующий период (далее - аналитическая справка).

8. Аналитическая справка должна содержать следующую информацию (за отчетный период):

общее количество поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений;

общее количество поступивших, переадресованных и рассмотренных обращений граждан в форме электронного документа;

о местах, днях, датах 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);

о принятых мерах, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества сроков их исполнения.

9. Аналитическая справка по итогам проведенного анализа, поступивших обращений граждан за соответствующий период, подлежит размещению на официальном сайте Министерства (<http://www.eco.tatarstan.ru>) в разделе «Обращения граждан» в течение десяти рабочих дней по истечении отчетного периода.