



**ПРИКАЗ**

13.10.2015

г. Казань

**БОЕРЫК**

№ 545-пр

**Об утверждении Порядка проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан**

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 проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан (далее – Порядок).
2. Заместителям министра, начальникам управлений организовать ознакомление сотрудников с Порядком и обеспечить его неукоснительное соблюдение.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего делами А.Х.Камалова.

И.о.министра

 С.А.Демидов

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ЗАРЕГИСТРИРОВАНО "27" 10.2015 г. ТЕРЧ № РЕГИСТРАЦИОННЫЙ 2957

Утвержден  
приказом  
Министерства земельных  
и имущественных отношений  
Республики Татарстан  
от «13» 10 2015 г. № 545-нр

**Порядок  
проведения анализа обращений граждан, поступивших в  
Министерство земельных и имущественных отношений  
Республики Татарстан**

1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство земельных и имущественных отношений 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.

2. Целью анализа обращений граждан, поступивших в Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан (далее – Министерство), является изучение актуальных проблем граждан, обратившихся в Министерство, получение объективной информации о деятельности структурных подразделений по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам анализа обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности Министерства.

3. Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

4. Личную ответственность за организацию приема и рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан несут министр, заместители министра земельных и имущественных отношений Республики Татарстан (далее – руководство Министерства, уполномоченные лица по личному приему граждан) и руководители структурных подразделений.

5. Организация работы с письменными, в форме электронного документа и устными обращениями граждан в Министерстве, а также проведение анализа обращений граждан, поступивших в Министерство, возлагается на Отдел делопроизводства и контроля Министерства (далее – Отдел делопроизводства).

6. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется по итогам полугодия и года.

7. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется по всем обращениям граждан, поступившим за соответствующий период, в том числе обращениям, составленным 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 (руководством Министерства).

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

9. При проведении анализа обращений граждан, поступивших в Министерство, учитываются количественные характеристики поступивших обращений (по видам корреспондентов, по типу авторов (физические лица или анонимные обращения), тематика вопросов, изложенных в обращениях граждан за соответствующий период, выделяются основные тематики вопросов, по которым поступают обращения), а также формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков их исполнения в Министерстве.

10. Структурные подразделения Министерства, лица, ответственные за организацию личного приема граждан, не позднее 5 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия и года, подготавливают и представляют в Отдел делопроизводства справки, содержащие информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

11. Непосредственный порядок рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

12. На основании информации, представленной структурными подразделениями, в соответствии с пунктом 10 настоящего Порядка, Отделом делопроизводства не позднее 10 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия и года, составляется аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Министерстве за соответствующий период (далее – аналитическая справка).

13. Аналитическая справка должна содержать в себе:

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 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;

выводы о наиболее часто задаваемых вопросах в соответствии с компетенцией Министерства, изложенных в поступающих обращениях граждан.

14. Анализ поступивших обращений граждан размещается Отделом делопроизводства на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://mzio.tatarstan.ru> не позднее 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия и года.