



ПРИКАЗ

31.12.2014

БОЕРЫК

№ 757

г.Казань

**Об утверждении Порядка проведения
анализа обращений граждан, поступивших
в Министерство труда, занятости
и социальной защиты Республики Татарстан**

В соответствии со статьей 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и в целях установления в Министерстве труда, занятости и социальной защиты населения Республики Татарстан единого порядка анализа письменных и устных обращений граждан, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (далее – Министерство).
2. Назначить начальника отдела делопроизводства (Новикова С.А.) ответственным лицом за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Министерство, в письменной форме, в форме электронных сообщений, а также направленных посредством Интернет-приемной.
3. Назначить ведущего советника сектора по работе с населением (Гиматдинова Р.К.) ответственным за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Министерство в ходе личного приема граждан и по телефону «Горячей линии».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Э.А. Зарипова

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ
ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО "19" 08.2015 г.
ТЕРЧ №
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ 2857

Приложение к приказу
Министерства труда, занятости
и социальной защиты
Республики Татарстан
от 31.12 2014 № 757

**Порядок
проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство
труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство труда, занятости и социальной защиты 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 «Горячей линии».

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 до 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия, 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 20 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия на официальном сайте Министерства отделом информационных технологий, технического обслуживания и эксплуатации автоматизированных систем, обеспечения информационной безопасности Министерства.