



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

14.07.2015г

№ 212-00

г.Казань

**Об утверждении Порядка проведения анализа
обращений граждан, поступивших в
Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29 июля 2013 года №528 «О внесении изменений в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012г. №676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль»

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан (далее - Министерство).
2. Назначить отдел делопроизводства и контроля (Р.А.Хабибуллина) ответственным за ведение работы с обращениями граждан в Министерстве;
3. Разместить на сайте анализ обращений граждан, поступивших в Министерство (Н.Н.Гизятуллова);
4. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить неукоснительное соблюдение Порядка проведения анализа обращений граждан;
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра А.Ш.Хусаинова.

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫҒЫ
ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО "28" 08. 2015" г.
ТЕРЧ №
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ 2882

Заместитель Премьер-министра РТ –
министр промышленности и торговли РТ

Р.Х.Зарипов

**Порядок
проведения анализа обращений граждан,
поступивших в Министерство промышленности и
торговли Республики Татарстан**

1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан (далее – Министерство) разработан в целях выявления причин, порождающих нарушения правил 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.

2. Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляется два раза в год: за полугодие и за истекший год (не позднее 25 июня текущего года, а также 25 декабря текущего года), с учетом обращений граждан, поступивших в Министерство 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».

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, анализируется состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений, в случае выявления таких фактов.

4. Результаты анализа рассматриваются на оперативных совещаниях в Министерстве, и учитываются при планировании служебной деятельности, а также формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков исполнения.

5. 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).

6. Анализ обращений направляется в отдел правовой информатизации и компьютерных систем для размещения на официальном сайте Министерства. Анализ размещается на официальном сайте Министерства не позднее 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.

7. Анализ поступивших обращений граждан в Министерстве является открытой информацией в свободном доступе на официальном сайте Министерства (<http://mpt.tatarstan.ru>).

8. В случае невыполнения требований данного Порядка и нарушения сроков проведения и обнародования анализа рассмотрения обращений граждан, должностные лица несут ответственность, установленную действующим законодательством.