



ПРИКАЗ

г. Казань

БОЕРЫК

23.04.2015

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. Сероватой 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       |
| " 10 " 04.2015 г.      |
| ТЕРЧ №                 |
| РЕГИСТРАЦИОННЫЙ        |
| 2903                   |

**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.