



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.03.2016

г.Мензелинск

КАРАР

№

37

О Порядке проведения анализа письменных и устных
обращений граждан

В соответствии со статьей 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (в редакции от 24.07.2014г.) и в целях установления в Совете и Исполнительном комитете Мензелинского муниципального района единого порядка рассмотрения и анализа письменных и устных обращений граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения и проведения анализа обращений граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района.
2. Назначить начальника общего отдела Совета района, главного специалиста общего отдела Совета района ответственными за проведение анализа письменных и устных обращений граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Мензелинского муниципального района К.Р.Назмиева.

Глава района

А.Ф.Салахов

**Порядок рассмотрения и анализа письменных и устных обращений граждан,
поступивших в Совет и Исполнительный комитет
Мензелинский муниципального района**

1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок рассмотрения и проведения анализа письменных и устных обращений граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района (далее - Совет и Исполнительный комитет) разработан в целях выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в Совете и Исполнительном комитете.

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

1.2. Анализ обращений граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет, 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.

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, анализируется состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений.

1.4. Результаты анализа рассматриваются на аппаратном совещании при Главе, и учитываются при планировании служебной деятельности, а также формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков исполнения.

2. Организация работы

2.1 По итогам каждого полугодия лица, ответственные за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет, 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 (устных и письменных) 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.

2.4 Аналитическая справка размещается в течение пяти рабочих дней на официальном сайте Мензелинского муниципального района администратором официального сайта.