



17.02.2016

№

16

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ КАРАР

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 Алькеевского 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 Алькеевского муниципального района.

2. Назначить начальника общего отдела Совета Алькеевского муниципального района – Сафину Зилю Рафиковну ответственным за проведение анализа письменных и устных обращений граждан, поступивших в Совет Алькеевского муниципального района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Алькеевского  
муниципального района

А.Ф.Никошин

Приложение  
к постановлению  
Главы Алькеевского  
муниципального района  
от 14.03.2016 г. № 16

**Порядок  
рассмотрения и анализа письменных и устных обращений граждан,  
поступивших в Совет Алькеевского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий порядок рассмотрения и проведения анализа письменных и устных обращений граждан, поступивших в Совет Алькеевского муниципального района( далее- Совет) 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.

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

1.2. Анализ обращений граждан, поступивших в Совет, 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 исполнительной дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений.

1.5. 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 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 Алькеевского муниципального района администратором официального сайта.