



ПРИКАЗ

21.04.2015

г.Казань

БОЕРЫК

№ 84

**О Порядке проведения анализа обращений граждан, поступивших
в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и в целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

С.Е.Иванов

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЮСТИЦИЯ МИНИСТРЛЫГЫ
ТЕРКӨЛДЕ
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО "10" 08.2015 г.
ТЕРЧ №
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ 2834

Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших
в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму (далее – Порядок), разработан в целях реализации статьи 14 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Порядок определяет критерии и условия проведения анализа обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму (далее – Госкомитет), с целью выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан.

2. Порядок проведения анализа обращений граждан,
поступивших в Госкомитет

2.1. Обобщение и анализ обращений граждан, поступивших в Госкомитет, осуществляется должностным лицом, ответственным за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет (далее – должностное лицо), которое назначается председателем Государственного комитета Республики Татарстан по туризму (далее – председатель). Периодичность проведения анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, – два раза в год: за полугодие и за истекший год.

2.2. Обобщение и анализ обращений граждан, поступивших в Госкомитет, осуществляется должностным лицом с использованием Единой межведомственной системы электронного документооборота в Республике Татарстан (далее – ЕМСЭД) с учетом всех обращений граждан, поступивших в Госкомитет за отчетный период, в том числе обращений, составленных в письменной форме, в форме электронных сообщений, а также в виде обращения, направленного посредством официального сайта Госкомитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://tourism.tatarstan.ru>) (далее – официальный сайт).

2.3. При проведении анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, в обязательном порядке учитываются обращения граждан, зафиксированные на карточках личного приема граждан, составленных по форме согласно Приложению к Порядку.

2.4. При проведении анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, учитываются количественные и качественные характеристики обращений граждан, выделяются основные тематики вопросов, по которым поступают обращения граждан, а также формируется перечень мер, способствующих повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков их исполнения в Госкомитете.

2.5. По результатам проведенного анализа поступивших в Госкомитет обращений граждан должностное лицо в пятидневный срок со дня окончания отчетного периода, составляет аналитическую справку о работе с обращениями граждан в Госкомитете за отчетный период (далее – аналитическая справка) и представляет ее председателю в форме электронного документа посредством ЕМСЭД в день составления аналитической справки.

2.6. Аналитическая справка должна содержать в себе следующую информацию (за отчетный период):

- об общем количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений граждан;

- об общем количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных обращений граждан 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 граждан;

- о принятых по результатам рассмотрения обращений граждан мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

2.7. Анализ поступивших в Госкомитет обращений граждан за полугодие и истекший год размещается сотрудником Госкомитета, ответственным за размещение информации на официальном сайте, два раза в год: не позднее 10 июля и 10 января в разделе «Обращения и прием граждан» официального сайта.

Приложение к Порядку проведения анализа обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму, утвержденному приказом Государственного комитета Республики Татарстан по туризму от 21.07. 2015 № 87

Государственный комитет Республики Татарстан по туризму

Карточка личного приема граждан

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес для направления ответа _____

(при необходимости)

Дата приема _____

Краткое содержание устного обращения _____

Кто проводил прием _____

(должность, Ф.И.О.)

Принято письменное обращение. Направлено в _____

« _____ » _____ 20 __ года

Регистрационный № _____

Информация о результатах приема _____

Примечание _____

Согласен (а) на устный ответ _____

Подпись _____

Согласен(а) на обработку и хранение моих персональных данных в целях рассмотрения обращения _____

Подпись _____