

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | г.Казань | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**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», ст.23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» **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

Приложение

к приказу

Государственного комитета

Республики Татарстан по туризму

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 № \_\_\_\_\_\_

**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 совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан, повышения качества защиты их прав и законных интересов.

1.2. Анализ обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму (далее - Госкомитет), осуществляется с учетом всех обращений граждан, поступивших 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».

1.3. Анализ обращений граждан производится путем сравнения количества поступивших обращений граждан за предыдущий период с количеством обращений граждан, поступивших в Госкомитет в отчетный период.

1.4. При проведении анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, учитываются количественные и качественные характеристики поступивших 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. Порядок работы проведения анализа обращений граждан,**

**поступивших в Госкомитет**

2.1. По итогам каждого полугодия и года сотрудник Госкомитета, ответственный за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, осуществляет их обобщение.

2.2. Сотрудником Госкомитета, ответственным за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, непосредственный анализ осуществляется с использованием Единой межведомственной системы электронного документооборота в Республике Татарстан.

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. В результате проведенного анализа поступивших обращений сотрудником Госкомитета, ответственным за проведение анализа обращений граждан, поступивших в Госкомитет, составляется аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Госкомитете за отчетный период (далее – аналитическая справка).

2.5. Аналитическая справка должна содержать в себе следующую информацию:

- общее количество поступивших в Госкомитет обращений граждан за отчетный период и период, предшествующий отчетному;

- выводы об увеличении или уменьшении общего количества обращений граждан по сравнению с предшествующим периодом;

- детализацию количества обращений граждан, поступивших от высших органов исполнительной власти Республики Татарстан за отчетный и предыдущий период;

- выводы об основных тематиках вопросов, по которым поступают обращения граждан;

- меры, способствующие повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля сроков их исполнения.

2.6. Аналитическая справка по итогам проведенного анализа поступивщих в Госкомитет обращений граждан подлежит размещению в течение пяти дней после окончания отчетного периода *в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан» официального сайта Госкомитета* [*http://tourism.tatarstan.ru*](http://tourism.tatarstan.ru) *(по образцу Татглавархива)*

**3. Ответственность**

*3.1. В случае невыполнения требований данного Порядка и нарушения сроков проведения и размещения (обнародования?) анализа рассмотрения обращений граждан сотрудник Госкомитета несет ответственность, установленную действующим законодательством. (тоже Татглавархив)*