**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму в 2017 году.**

Порядок рассмотрения обращений граждан в Госкомитете регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 24 июля 2014 года № 75-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», а также приказом Государственного комитета Республики Татарстан по туризму от 21.07.2015 № 87 «О Порядке проведения анализа обращений граждан, поступивших в Государственный комитет Республики Татарстан по туризму».

В 2017 году в Госкомитет поступило 216 обращений граждан (2016 год – 221), в том числе 144 письменных обращения и 72 гражданина побывали на приеме у руководства (в 2016 году – 145 и 76 соответственно), на контроль поставлено 56 обращений (в 2016 году – 57).

Наибольшее количество письменных обращений поступило по теме совершенствования туристской инфраструктуры и событийных мероприятий в Республике Татарстан – 39 (2016 год – 50).

38 обращений (2016 год – 37) касаются работы туристических фирм и претензий к качеству предоставления услуг туристскими компаниями или третьими лицами.

В прошедшем году наблюдался заметный рост количества обращений, относящихся к деятельности отдела продвижения туристского продукта, – 20 (2016 год – 9), что связано с активной позицией республики в части популяризации ее как региона, благоприятного для путешествий как для российских, так и иностранных туристов.

11 обращений (2016 год – 4) связаны с развитием и реализацией государственных программ, в частности, в области развития туристско-рекреационных кластеров и вопросов их инвестирования.

103 обращения (2016 год – 33) касаются общих аспектов деятельности комитета (просьбы о приеме на работу, аналитические материалы из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, поручения Аппарата Президента Республики Татарстан по работе в ССТУ.РФ и подготовке к Общероссийскому дню приема граждан, запросы и т.п.).

5 обращений (2016 год – 12) поступило в Госкомитет для сведения.

Прием граждан в Госкомитете ведется по предварительной записи по вторникам с 14:00 до 16:00 председателем Госкомитета и его заместителями по адресу: г.Казань, ул.М.Горького, 19.

По всем поступающим обращениям заявителям подготовлены и направлены исчерпывающие ответы в установленный законодательством срок.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму**

**в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан2017 | Всего обращений граждан2016 | Личный прием | В т.ч.руководством | В т.ч. по системевидеоконференции | Письменныеобращения | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно | Поступилочерез Интернет-приемную |
| Государственный комитет Республики Татарстан по туризму | 216 | 221 | 72 | 30 | - | 144 | 56 | - | 97 | 16 |