**Сведения о количественном и качественном составе обращений граждан, поступивших за 2023 год в Государственный комитет Республики Татарстан**

**по туризму**

Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму (далее – Госкомитет) 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».

В 2023 году в Госкомитет поступило 188 обращений граждан, в том числе письменных – 176 (за 2022 год – 181 и 172 соответственно). На личном приеме у руководителя побывало 12 человек (2022 – 5)*.* На контроль поставлено 109 обращений (в 2022 – 36).Снижение на 4% количества обращений граждан обусловлено в большей степени созданием телеграм-канала Госкомитета (на 01.01.2024 – 1937 подписчиков), в котором публикуются актуальные сведения по всем направлениям деятельности, включая информацию об изменениях в законодательстве, об условиях получения господдержки, а также анонсы о предстоящих событиях в сфере туризма и оперативное оповещение о прошедших мероприятиях в регионе. Также проводится еженедельный мониторинг обратной связи по жалобам туристов по вопросам организации их полноценного отдыха в республике.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам туристской инфраструктуры и событийных мероприятий в республике – 90 (2022 – 68). Рост на 32% вызван востребованностью новых мер господдержки по развитию туристской инфраструктуры, увеличением предложений со стороны населения по ее дальнейшему развитию, а также ростом туристского потока в Татарстан и востребованностью в этой связи сведений о событийном календаре и достопримечательностях региона.

По вопросам совершенствования государственного регулирования турдеятельности обратилось 36 чел. (2022 – 48). Падение количества обращений на 25% обусловлено уменьшением количества выездов граждан на отдых за границу, в том числе в визовые страны, в связи с введением санкционных ограничений.

24 обращения (2022 – 14) относятся к деятельности отдела продвижения туристского продукта и касаются возможностей по популяризации имиджа Республики Татарстан. Все поступающие обращения являются коммерческими предложениями от компаний, оказывающих платные услуги по организации рекламных кампаний. Увеличение почти на 71% количества обращений произошло вследствие активного продвижения Госкомитетом туристских возможностей республики и проведения большего количества заметных рекламных кампаний на наружных носителях. 17 обращений (2022 – 22) связаны с развитием и реализацией государственных программ. Уменьшение на 22% количества обращений по данной тематике связано с активизацией информационно-разъяснительной работы по данному направлению.

Три обращения граждан перенаправлены по ведомственной принадлежности в Исполнительный комитет г.Казани и в Роспотребнадзор по Республике Татарстан, о чем заявители были своевременно проинформированы (2022 – 7).

Прочие обращения – 16 (2022 – 20). Для сведения поступило 2 обращения (2022 – 3). Прием граждан в Госкомитете ведется по вторникам с 14:00 до 18:00. Прием осуществляют председатель Госкомитета Иванов Сергей Евгеньевич (+7 (843) 222-90-20), а также заместители – Балахонцева Айгуль Евгеньевна (+7 (843) 222-90-23) и Софьина Анастасия Валерьевна (+7 (843) 222-90-22).

*Приложение*

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**в 2023 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2023\* | Всего  обращений  граждан  2022 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | В т.ч. прием по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную\*\* | В т.ч. поступило  через ПОС (платформа обратной связи)\*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по туризму | 188 | 181 | 12 | 9 | 0 | 176 | 39 | 0 | 109 | 0 | 118 |

**\*Всего обращений** = суммарное значение ячеек **устные обращения** и **письменные обращения**.

\*\***Интернет приемная** входит в число письменных обращений.

\*\*\*Обращения, поступившие через **ПОС**,входят в число письменных обращений.