**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму в 2019 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 2019 году в Госкомитет поступило 170 обращений граждан (2018 год – 163), в том числе 143 письменных обращения и 27 граждан побывали на приеме у руководства (в 2018 году – 133 и 30 соответственно), на контроль поставлено 58 обращений (в 2018 году – 81).

В 2019 году наибольшее количество письменных обращений касается работы совершенствования туристской инфраструктуры и проведения событийных мероприятий в Республике Татарстан – 59 (2018 год – 43, повышение на 37% ).

В отдел государственного регулирования турдеятельности в прошедшем году также поступали обращения с претензиями к качеству предоставления услуг туристскими компаниями или третьими лицами – 37 (2018 – 47, снижение на 21%).

В прошедшем году наблюдался рост количества обращений, относящихся к деятельности отдела продвижения туристского продукта, – 19 (2018 год – 11, повышение на 72%), что говорит о наличии у населения повышенного интереса к имиджевым проектам .

12 обращений (2018 год – 9) связаны с развитием и реализацией государственных программ, в частности, в области развития туристско-рекреационных кластеров и вопросов их инвестирования.

Прочие обращения – 6 (вопросы трудоустройства, общие вопросы деятельности Госкомитета).

10 обращений (2018 год – 17) поступило в Госкомитет для сведения.

В раздел «Обращения граждан» включена и официальная переписка по работе с обращениями граждан и организаций (2019 – 60, 2018 год – 91):

из Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан это запросы и методические рекомендации по работе с обращениями граждан, в том числе в подключенном ресурсе ССТУ.РФ;

информация рекомендательного и справочного характера из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

из министерств и ведомств с информацией по рассмотренным обращениям.

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.