**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму в 2018 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 2018 году в Госкомитет поступило 163 обращения граждан (2017 год – 189), в том числе 133 письменных обращения и 30 граждан побывали на приеме у руководства (в 2017 году – 117 и 72 соответственно), на контроль поставлено 81 обращение (в 2017 году – 56).

В 2018 году наибольшее количество письменных обращений касаются работы туристических фирм и претензий к качеству предоставления услуг туристскими компаниями или третьими лицами – 47 (2017 – 37). Это связано было, в частности, с несостоятельностью туроператора под брендом «Жемчужная река».

Также не первый год большое количество обращений поступает по теме совершенствования туристской инфраструктуры и событийных мероприятий в Республике Татарстан – 43 (2017 год – 39).

В прошедшем году наблюдался небольшой спад количества обращений, относящихся к деятельности отдела продвижения туристского продукта, – 11 (2017 год – 20).

9 обращений (2017 год – 11) связаны с развитием и реализацией государственных программ, в частности, в области развития туристско-рекреационных кластеров и вопросов их инвестирования.

91 обращение (2017 год – 103) касается 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.).

17 обращений (2017 год – 5) 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.