**Обзор по работе с обращениями граждан**

**в Агентстве по туризму и внешним связям Камчатского края**

**за период с 01 января по 29 декабря 2017 года**

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Агентстве по туризму и внешним связям Камчатского края осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Камчатского края от 18.06.2014 № 260-П «Об утверждении Положения исполнения о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации исполнительными органами государственной власти Камчатского края», Постановлением Правительства Камчатского края от 01.04.2008 № 77-П «О типовом регламенте внутренней организации иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края», типовой инструкцией по делопроизводству в иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края, утвержденной распоряжением Правительства Камчатского края от 15.02.2008 № 21-РП», Инструкция по делопроизводству Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края, утвержденной приказом Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края от 28.02.2013 № 35.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы и преимущества, принимаются вне очереди. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются работнику, ответственному за учет и организацию рассмотрения письменных и устных обращений граждан, для регистрации и контроля их исполнения.

На портале исполнительных органов государственной власти Камчатского края (на странице Агентства), а также на доске объявлений в фойе административного здания по адресу ул. Владивостокская 2/1 в г. Петропавловске-Камчатском, где находится Агентство, размещена информация о графике работы Агентства. Графике личного приема граждан ВрИО руководителя Агентства и его заместителем.

В соответствии с распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.07.2016 № 805-Р Агентство готовит следующую информацию:

- ежемесячную информацию о количестве обращений граждан и содержащихся в них вопросах, поступивших в Агентство – в Главное контрольное управление Губернатора и Правительства Камчатского края;

- отчет по работе с обращениями граждан с нарастающим итогом (ежемесячно – в Главное контрольное управление Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края);

- ежеквартальный обзор обращений граждан с информацией о результатах рассмотрения – размещается на портале исполнительных органов государственной власти Камчатского края (на странице Агентства)

В Агентстве по туризму и внешним связям Камчатского края (далее Агентство) за отчетный период поступило 29 обращения граждан (4 квартал - 4 обращения). В аналогичный период 2016 года поступило 32 обращения граждан.

Из Главного Контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан поступило 10 обращений (за аналогичный период 2016 года – 18 обращений), остальные обращения поступили непосредственно в Агентство - по электронной почте, интернет.

В 4 квартале 2017 года из общего числа обращений принято обращений, на личном приеме руководителем – 1 (в 2016 году – 1). За 2017 год – личный прием у руководителя Агентства посетили 5 человек (2016 год – 2).

За год из общего количества обращений поступили обращения из Петропавловска-Камчатского и районов края – 7, г. Москвы и Московской области – 5, других регионов Российской Федерации – Республики Карелия, Республики Мари Эл, г. Владивостока и Приморского края – 5, из зарубежных стран – Чехии, Японии – 2.

Среди обращений – вопросы по предоставлению информации о достижениях и перспективах развития туристской отрасли в Камчатском крае, о возможности выделения субсидий субъектам туристкой деятельности на развитие инфраструктурных объектов ы Камчатском крае, о возможности организации льготных поездок жителям Камчатского края в Долину Гейзеров, о направлении статистических данных о количестве средств размещения туристов, приезжающих в Камчатский край, о направлении сувенирной продукции с видами Камчатки, об обустройстве дороги в район Халактырского пляжа, об оказании содействия в решении вопросов оказания некачественных туристских услуг представителями туриндустрии, о сотрудничестве по вопросу проведения обучающих семинаров сотрудникам средств размещения и питания.

Всем гражданам, обратившимся в Агентство, даны разъяснения по существу поставленных вопросов, отправлены письменные ответы, информационные материалы.

На официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края размещается Доклад о результатах и основных направлениях деятельности Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края.