**Обзор обращений граждан с обобщенной информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в**

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

**за 3 квартал 2019 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 руководителем 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 3 обращения граждан. В аналогичный период 2017 года – 14, 2018 года – 12 обращений. Большая часть обращений и вопросов, содержащихся в них, касалась социальной сферы.

Из Главного Контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан обращения не поступали (за аналогичный период 2017 года – 2 обращения, 2018 год – не поступали), остальные обращения поступили непосредственно в Агентство - по электронной почте, интернет.

В 3 квартале 2019 года из общего числа обращений поступили обращения из Петропавловска-Камчатского и районов края – 2, (в 3 квартале 2017 года – 7 обращение, в 3 квартале 2018 года – 4 обращения), из других регионов Российской Федерации – 1 обращение, (в 3 квартале 2017 года – 4 обращение, в 3 квартале 2018 года - 3 обращения) из зарубежных стран – не поступали, (в 2017 году – 3 обращения (Иран, Чехия, Япония); в 2018 году – 1 обращение).

Среди обращений – вопросы по предоставлению информации о волонтерских программах в туристской сфере в Камчатском крае, по вопросу предоставления некачественной услуги туркомпанией, по вопросу требований по въезду на территорию у подножия Авачинского вулкана.

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 информация о результатах работы с обращениями граждан, поступившими в адрес Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края.