**Обзор по работе с обращениями граждан**

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

**за период с 01 января по 31 декабря 2016года**

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. Советская, 35 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 32 обращения граждан (4 квартал 5 обращений). В аналогичный период 2015 года поступило 46 обращений граждан.

Из Главного Контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан поступило 18 обращений, остальные обращения поступили по электронной почте, интернет. В 2016 году поступали обращения граждан из регионов Российской Федерации (Ставропольский. Красноярского края, г. Санкт-Петербург, г. Москва), с также зарубежных государств (Италия, Германия, Китайская Народная Республика).

Среди обращений – вопросы по разъяснению процедуры компенсации затрат на приобретение путевок для проведения отпуска на территории Российской Федерации жителями России, возможности представления инвестиционных проектов для участия в программе ТОР «Камчатка», о предоставлении информации о туристских маршрутах Камчатского края, о работе туристского визит центра на Халактырском пляже и организации автобусного маршрута «ТЦ «Вега – визит-центр на Халактырском пляже, о возможности сотрудничестве в рамках продвижения туристского потенциала Камчатского края на федеральном и зарубежном рынках, о правилах регистрации туристских компаний, о возможности участия в волонтерских программах при подготовке краевых мероприятий.

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.