**Обзор по работе с обращениями граждан**

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

**за 2 квартал 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 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», Инструкцией 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 11 обращения граждан (в первом квартале - 6 обращений). В аналогичный период 2016 года поступило 15 обращений граждан.

Из Главного Контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан поступило 9 обращений (в 2016 году – 6 обращений), остальные обращения поступили по электронной почте, интернет на адрес Агентства. По сравнению с отчетным периодом 2016 года расширился диапазон регионов, откуда поступали обращения. Обращения граждан поступали из районов Камчатского края из регионов Российской Федерации (Саратовской области, г. Владивосток, г. Санкт-Петербург, г. Москва), с также зарубежных государств (Германия, Китайская Народная Республика).

Среди обращений – вопросы о предоставлении информации по компенсации отдыха на Камчатке для жителей Камчатского края, обустройства туристских троп и маршрутов, о количестве жителей Камчатского края, выехавших за рубеж в 2016 году, о рассмотрении вопроса о возможности присвоения природному парку «Налычево» имени В.И. Меньшикова, о предоставлении информации о наиболее интересных туристских маршрутах Камчатского края.

Все обращения зарегистрированы в установленные законом сроки и порядке в номенклатурном журнале (01-21) «Обращения граждан и юридических лиц, в том числе по коррупции, документы по их рассмотрению»). По каждому обращению без нарушения сроков руководителем даны соответствующие поручения.

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