**Аналитическая справка  
об организации работы с обращениями граждан   
в Министерстве туризма и молодежной политики Кузбасса**

**за 2021 год**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» сообщаю следующее.

1. В должностные регламенты государственных гражданских служащих, работающих с обращениями граждан, внесены требования к порядку работы с обращениями граждан и предусмотрена ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений. При проведении аттестации государственных гражданских служащих учитывается знание Федерального закона № 59-ФЗ и нормативных документов Кемеровской области – Кузбасса, касающихся работы с обращениями граждан.

2. В случае обращения граждан за защитой нарушенных прав, свобод и законных интересов Министерством туризма и молодежной политики Кузбасса в рамках своей компетенции своевременно принимаются соответствующие меры, направленные на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов граждан. По каждому из направлений работы Министерства (туризм и молодежная политика) назначен ответственный за рассмотрение обращений граждан.

3. В соответствии с распоряжением Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 15.06.2021 № 85-рг «О дополнительных мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» личные приемы министра туризма и молодежной политики Кузбасса проводятся по предварительной записи. Граждане могут записаться по номеру телефона (8(3842)90-02-58) в рабочее время Министерства. Кроме того, граждане обращаются к специалистам Министерства в любое время по телефону. Обращения поступают по электронной почте (priem@mtmp42.ru) и на официальный сайт Министерства.

4. В целях совершенствования работы с обращениями граждан на официальном сайте Министерства размещен раздел «Интернет-приемная», который предоставляет возможность пользователю сайта задать вопрос и получить квалифицированный ответ от специалистов Министерства на интересующую его тему, а также выразить личное мнение относительно качества предоставления государственных услуг. При помощи раздела «Интернет-приемная» в адрес Министерства от граждан систематически поступают обращения юридического характера. Ответ на данные обращения направляется на адрес электронной почты заявителя. Назначен специалист, ответственный за обновление и размещение информации.

5. Специалисты Министерства всесторонне изучают вопросы, которые поднимаются гражданами и принимают все необходимые меры для их решения. Многократные обращения граждан рассматриваются на сессиях областных, городских и районных Законодательных Собраний Кузбасса. Также совершенствуется система контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан. Подготавливаются полные, аргументированные ответы.

За 2021 год в Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса (далее – Министерство) поступило 100 обращений граждан (из них в Министерство – 28 обращений, из управления по работе с обращениями граждан АПК – 72 обращения). Количество обращений уменьшилось по сравнению в 2020 годом на 6% (2020 г. – 106 обращений, в том числе из управления по работе с обращениями граждан АПК – 98 обращений).

За отчетный период поступило 2 обращения из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан (за 2020 год - 6 обращений).

Количество обращений, информация о которых отображена в подразделе «2021» портала ССТУ.РФ за отчетный период – 28.

За отчетный период не поступало жалоб, а также обращений, содержащих просьбы об оказании финансовой помощи, предоставления займов и социальных выплат на приобретение жилья и т.п.

За 2021 год в Министерство поступило 1 обращение, содержащее благодарность за проведение фестиваля «Окрашено» в пгт Шерегеш.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Министерстве: поддержано 12 обращения, в том числе приняты меры по 3 обращениям, даны разъяснения по 82 обращениям, направлено для рассмотрения по компетенции в другие органы, учреждения, организации – 6 обращения.

Вопросы по возврату денежных средств за приобретенные путевки находятся в центре внимания граждан, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса и в Министерство, в том числе получение кешбэка за путевки (21 обращение), вопросы по разработке программы лояльности в пгт Шерегеш (12 обращений), вопросы по содействию в выделении путевки в «Артек» детям (7 обращений).

За отчетный период поступило 2 обращения от Депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – В.В. Жириновского. Данные обращения, касались направления школьников в Международный детский лагерь «Артек». Заявителям были даны разъяснения о порядке и правилах получения путевки в лагерь.

Общее количество поступивших жалоб в 2021 году – 0.

Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец 2021 года – 3.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан на официальном сайте Министерства размещен раздел «Интернет -приемная», который предоставляет возможность пользователю сайта задать вопрос или обращение и получить квалифицированный ответ от специалистов Министерства на интересующую его тему, а также выразить личное мнение относительно качества предоставления государственных услуг. При помощи раздела «Интернет-приемная» в адрес Министерства от граждан систематически поступают обращения юридического характера. Ответ на данные обращения направляется на адрес электронной почты заявителя.

Специалисты Министерства всесторонне изучают вопросы, которые поднимаются гражданами и принимают все необходимые меры для их решения.

Также совершенствуется система контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан. Подготавливаются полные, аргументированные ответы.

Все обращения, поступившие в Министерство, были рассмотрены в сроки, установленные законодательством. Фактов нарушения порядка рассмотрения обращения граждан не зафиксировано.

С целью информирования граждан и представителей организаций о деятельности Министерства функционирует официальный сайт Министерства (mtmp42.ru), на котором размещена информация об основных направлениях деятельности Министерства: молодежная политика, туризм. На сайте размещены нормативные правовые акты (федеральные, областные законы, распоряжения, постановления Правительства РФ, распоряжения, постановления Правительства Кемеровской области - Кузбасса, приказы и другие), касающиеся деятельности Министерства, административные регламенты по предоставлению государственных услуг, пресс-релизы, анонсы мероприятий, контактная информация (Ф.И.О., должности, номера телефонов всех сотрудников).

Министр туризма и

молодежной политики Кузбасса А.А. Пятовский

Исп.: Кузнецова Алина Александровна

т. 90-15-68