

**Аналитическая справка
об организации работы с обращениями граждан
в Министерстве туризма Кузбасса
за 2023 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» сообщаем.

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.

Министр туризма Кузбасса ведет личный прием граждан (4-й четверг месяца) по предварительной записи. Граждане могут записаться по номеру телефона 8 (3842) 90-02-58 в рабочее время Министерства с 8:30 до 17:30.

В 2023 году на личном приеме Министром туризма Кузбасса принято 17 человек. Основные вопросы – развитие въездного туризма в Кузбассе, «Цифровой туризм», в рамках личного приема 10-ти гражданам оказана бесплатная юридическая помощь, принято участие (КемГУ, август 2023г.) в Презентации экскурсионной программы, посвященной историко-культурному наследию Кузбасса в археологическом микрорайоне озера Танай, расположенного на территории Промышленновского МО.

Кроме того, граждане обращаются к специалистам Министерства в рабочее время по телефонам 8(3842) 90-14-78, 90-13-58. Обращения также поступают по электронной почте (priem@mtmp42.ru) и на официальный сайт Министерства.

В 2023 году в Министерство туризма Кузбасса (далее – Министерство) поступило 63 обращения граждан, из них в Министерство – 4 обращения, из управления по работе с обращениями граждан АПК – 59 обращений (предложения – 4, благодарность – 1, заявления – 54):

код 0364 – формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства, 6 обращений;

код 0456 – туризм, за исключением вопросов, связанных с защитой прав потребителей туристских услуг, 5 обращений;

код 0326 – дистанционное образование, 3 обращения;

код 0336 – культурно-досуговая деятельность обучающихся, об организации детского отдыха, об участии региона в программе бесплатных путешествий для учащихся 5-9 классов, 2 обращения;

код 0452 – безопасность туризма – 4 обращения;

код 0451 – формирование, продвижение и реализация туристского продукта, 23 обращения;

код 0450 – выработка и реализация государственной политики в сфере туристической деятельности, 8 обращений;

код 0453 – государственный надзор в сфере туристской деятельности, 2 обращения;

код 0454 – международное сотрудничество в сфере туризма – 1 обращение;

код 0064 – деятельность органов исполнительной власти субъекта Федерации, принимаемые решения, 2 обращения;

код 0431 – курортное дело, 1 обращение;

код 1187 – гостиничное хозяйство, 2 обращения.

Количество обращений по сравнению с 2022 годом уменьшилось на 23% (2022 год – 82 обращения, в том числе из управления по работе с обращениями граждан АПК – 59 обращений). Это связано с тем, что на основании Постановления Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 12.12.2022 №114-пг произошло разделение и соответствующее переименование Министерства туризма и молодежной политики Кузбасса в Министерство туризма Кузбасса и Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса.

За отчетный период из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан поступило 6 обращений, из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе – 1 обращение, из Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – 1 обращение, с «Прямой линии Губернатора Кузбасса» - 1 обращение, с «Прямого эфира» с Губернатором Кузбасса – 1 обращение, с личного приема Губернатора Кузбасса в приемной Президента Российской Федерации в Кемеровской области – Кузбассе – 1 обращение.

В 2023 году в Министерство поступило 1 обращение, содержащее благодарность за проведение мероприятия (проект «Юный турист Кузбасса»).

В центре внимания граждан, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса и в Министерство, находятся вопросы развития СТК «Шерегеш» - высокие цены, неудовлетворительное транспортное обслуживание на курорте, Программа лояльности для жителей региона.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Министерстве поддержано 4 обращения, даны разъяснения по 58 обращениям, 1 обращение направлено по компетенции в другие органы.

Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец 2023 года – 1.

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

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

Нормативно-правовых актов по обращениям граждан в отчетном периоде в Министерстве не принималось.

Министр туризма Кузбасса



Е.П. Латышенко