

**Аналитическая справка
о работе с обращениями граждан
в Министерстве промышленности и торговли РТ за 2017 год
(в сравнении 2016 годом)**

За отчетный период с 01.01.2017 по 31.12.2017 в Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан (далее Министерство) поступило **657** письменных и устных обращений граждан, что на 35,5 % больше чем за аналогичный период 2016 года (485 обращений), в том числе коллективных обращений - 23 (26-в 2016 году). На контроль поставлено **539** обращений. Также за отчетный период поступило **272** (176- за аналогичный период 2016 года) обращения через Интернет-приемную Портала Правительства Республики Татарстан. На личном приеме принято 57 граждан (56 приемов), из них министром -18.

Анализ содержания обращений за текущий период показал, что чаще всего в Министерство обращаются по вопросам, касающимся работы промышленности, в частности, с предложениями реализации инвестиционных и инновационных проектов на территории Республики Татарстан, по вопросам оказания поддержки малому и среднему предпринимательству, а также по вопросам торговли и потребительских услуг, защиты прав потребителей, повышения цен на товары первой необходимости.

По сравнению с 2016 годом (485 единиц) на 35,5% увеличилось количество письменных обращений в 2017 году (657 единиц). Увеличение произошло за счет большого количества обращений от ООО “Пфистерер Рус” (104 обращения, что составляет 15,8% от общего количества) с целью мирного урегулирования конфликтной ситуации, сложившейся с компанией ГК “ИНВЭНТ”. Также поступило 48 обращений (составляет 7,3 % от общего количества) от гражданина А.А.Савельева с проектом создания и развития в Республике Татарстан био-медицинского Кластера.

Граждане стали все чаще пользоваться электронными средствами передачи информации: интернет-приемной, электронной почтой, ГИС "Народный контроль". Это объясняет увеличение (на 54,5% по сравнению с 2016 годом) количества обращений, поступивших в Министерство посредством интернет-приемной.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан осуществляется учет заявлений, предложений и жалоб граждан, поступивших в Министерство, и контроль за ходом рассмотрения обращений в “Единой межведомственной системе электронного документооборота”.

Все письменные обращения в Министерстве рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан». Специалисты структурных подразделений Министерства проводят консультации, дают устные и письменные разъяснения по поднимаемым проблемам в пределах компетенции отдела. На все обращения направлены ответы в установленные законодательством сроки.

Личный прием граждан в Министерстве проводится министром и его заместителями в установленные графиком дни и часы.