

**Аналитическая справка
о работе с обращениями граждан
в Министерстве промышленности и торговли РТ за 2018 год
(в сравнении 2017 годом)**

За отчетный период с 01.01.2018 по 31.12.2018 в Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан (далее Министерство) поступило **584** письменных и устных обращений граждан, что на 11,11 % меньше чем за аналогичный период 2017 года (657 обращений), в том числе коллективных обращений - 16 (23-в 2017 году). На контроль поставлено 499 обращений. Также за отчетный период поступило 192 (272- за аналогичный период 2017 года) обращения через Интернет-приемную Портала Правительства Республики Татарстан. На личном приеме принято 44 гражданина, из них министром -16.

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, по вопросам торговли и потребительских услуг, защиты прав потребителей, повышения цен на товары первой необходимости и на бензин, а также включения населенных пунктов в Программу газификации Республики Татарстан на 2019 год.

По сравнению с 2017 годом (657 единиц) на 11,11% уменьшилось количество письменных обращений в 2018 году (584 единицы). Уменьшение произошло за счет снижения количества обращений от ООО «Пфистерер Рус» (104 и 7 обращений соответственно в 2017 и 2018 годах) по вопросу мирного урегулирования конфликтной ситуации, сложившейся с компанией ГК «ИНВЭНТ».

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».

Требования Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» по обеспечению ежемесячного заполнения раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ Министерством также выполняются в установленном порядке.

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.