**Общая информация по оказанию бесплатной юридической помощи**

**в Государственном комитете Республики Татарстан**

**I. Порядок и случаи оказания бесплатной юридической помощи**

Бесплатная юридическая помощь оказывается Государственным комитетом Республики Татарстан по туризму (далее – Госкомитет) в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 2 ноября 2012 г. № 73-ЗРТ «Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам в Республике Татарстан».

Госкомитет является участником государственной системы бесплатной юридической помощи и оказывает гражданам бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции Госкомитета.

В соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 12.04.2014 № 234 «Вопросы Государственного комитета Республики Татарстан по туризму» Госкомитет осуществляет следующие полномочия:

участвует в разработке программ экономического и социального развития Республики Татарстан в части развития и поддержки сферы туризма и туристской индустрии на территории Республики Татарстан;

осуществляет разработку и реализацию государственных программ Республики Татарстан по развитию сферы туризма и гостеприимства;

оказывает методическую поддержку и содействие органам местного самоуправления в разработке и реализации мер по развитию туризма на территориях муниципальных образований Республики Татарстан;

осуществляет анализ финансовых, экономических, социальных и иных показателей развития сферы туризма и эффективности применения мер по ее развитию, готовит прогноз развития сферы туризма в Республике Татарстан;

оказывает государственную поддержку организациям, осуществляющим деятельность социальной значимости в сфере туризма;

организует работу по формированию информационной системы поддержки сферы туризма, обеспечивающей получение экономической, статистической, правовой и иной информации организациями в сфере туризма и туристской индустрии;

осуществляет комплекс мер по продвижению и популяризации туристских возможностей и туристских ресурсов Республики Татарстан на российском и международном туристских рынках, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

взаимодействует с федеральными органами государственной власти при реализации государственных программ и проведении совместных мероприятий в сфере туризма и гостеприимства;

содействует развитию межрегионального и международного сотрудничества организаций сферы туризма и туристской индустрии, а также деятельности общественных объединений, выражающих интересы сферы туризма и туристской индустрии;

организует проведение и участвует в конференциях, фестивалях, семинарах, выставках, конкурсах и других проводимых в Республике Татарстан и за ее пределами мероприятиях по вопросам, входящим в компетенцию Госкомитета;

осуществляет комплекс мер по созданию в Республике Татарстан комфортных условий для пребывания туристов;

оказывает методическую поддержку и содействие в повышении квалификации кадров в сфере туристской индустрии;

осуществляет взаимодействие с предприятиями гостиничного типа по продвижению туристских возможностей и повышению качества услуг объектов, с экскурсоводами - по повышению их квалификации;

осуществляет аккредитацию организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, в том числе:

осуществляет мониторинг деятельности аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии;

оформляет аттестаты аккредитации;

ведет перечень аккредитованных организаций;

организует работу апелляционных комиссий по вопросам аккредитации;

организует и проводит мероприятия по повышению лояльности жителей Республики Татарстан к туристам и сфере туризма.

Гражданин может обратиться в Госкомитет за оказанием бесплатной юридической помощи в письменной форме или в форме электронного документа, а также устно в рамках личного приема граждан.

Бесплатная юридическая помощь оказывается Госкомитетом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Татарстан для рассмотрения обращений граждан.

Личный прием граждан по оказанию бесплатной юридической помощи проводится Госкомитетом по вторникам с 14.00 – 18.00 по адресу: г. Казань, ул. М.Горького, д. 19, каб. № 2 по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется ежедневно в рабочее время (кроме праздничных и выходных дней) по телефону (843) 222-90-27.

Для получения бесплатной юридической помощи при себе необходимо иметь:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

документы, подтверждающие отнесение гражданина к одной из категорий граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи.

Указанные документы могут быть представлены по просьбе гражданина, имеющего право на получение бесплатной юридической помощи, другим лицом, если гражданин не имеет возможности лично обратиться за получением бесплатной юридической помощи. В этом случае представитель гражданина помимо указанных документов представляет документ, удостоверяющий личность, доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя.

Обращения в письменной форме необходимо направлять по адресу: ул. М.Горького, д. 19, г. Казань, Республика Татарстан, 420015, обращения в форме электронного документа - на E-mail: tourism.rt@tatar.ru.

В соответствии с пунктом 15 Порядка взаимодействия участников государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Республики Татарстан, утвержденного Указом Президента Республики Татарстан от 24 мая 2013 года № УП-444, в случае если решение поставленных гражданином (его законным представителем) вопросов относится к компетенции иного участника государственной системы бесплатной юридической помощи, то при обращении гражданина лично гражданину в день обращения разъясняется порядок обращения по принадлежности.

**II. Содержание, пределы осуществления, способы реализации и защиты гарантированных законодательством Российской Федерации прав, свобод и законных интересов граждан, содержание обязанностей граждан и пределы исполнения таких обязанностей**

**Содержание права на обращения** выражается в праве на безвозмездной основе, свободно и добровольно обращаться лично, а также направлять в письменной форме обращения в Госкомитет (должностному лицу).

**Пределы осуществления:** осуществление права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

**Способы реализации:**

посредством направления письменного обращения в письменной форме (в форме электронного документа) или его доставления лично гражданином;

посредством проведения личного приема гражданина.

**Защита права на обращение** реализуется следующими гарантиями:

запрет преследования гражданина в связи с его обращением в Госкомитет (должностному лицу) с критикой деятельности Госкомитета (должностного лица) либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

запрет разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия\*.

возможность обращения с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном порядке в соответствии с действующим законодательством.

**Содержание обязанностей**, связанных с реализацией права на письменное обращение в Госкомитет, выражается в соблюдении требований к таким обращениям:

в письменном обращении указывается либо наименование Госкомитета, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

в письменном обращении указывается фамилия, имя, при наличии - отчество гражданина (для объединения граждан - наименование), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

содержится суть предложения, заявления или жалобы и ставится личная подпись (для гражданина) и дата;

в случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются соответствующие документы и материалы, либо их копии;

 обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, при наличии - отчество гражданина (для объединения граждан - наименование), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы;

в случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению в форме электронного документа (в виде вложения) прилагаются необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляются эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Госкомитет (должностному лицу), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**III. Компетенция и порядок деятельности Госкомитета,**

**полномочия должностных лиц**

Компетенция и порядок деятельности Госкомитета, полномочия должностных лиц определены Положением о Госкомитете, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 12.04.2014 № 234 «Вопросы Государственного комитета Республики Татарстан по туризму».

**IV. Правила оказания государственных услуг**

 Правила оказания государственных услуг предусмотрены административным регламентом Госкомитета по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

**V. Основания, условия и порядок обжалования решений и действий (бездействия) Госкомитета, а также его должностных лиц**

Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Госкомитета, должностных лиц Госкомитета (далее – должностное лицо) в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

 В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) Госкомитета обжалуются в Кабинет Министров Республики Татарстан, а решения и действия (бездействие) должностных лиц обжалуются председателю Госкомитета.

 Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим лицам для рассмотрения и подготовки ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Госкомитет.

Способы передачи и направления жалоб гражданами, требования к письменным жалобам, а также порядок рассмотрения письменных и устных жалоб установлены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) Госкомитета, его должностных лиц разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации (глава 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

**VI. Порядок совершения гражданами юридически значимых действий и типичные юридические ошибки при совершении таких действий**

Основной формой взаимодействия граждан и Госкомитета в рамках оказания бесплатной юридической помощи являются письменные и устные обращения граждан.

 Порядок указанного взаимодействия, в том числе совершения гражданами юридически значимых действий, определяется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Типичными юридическими ошибками при совершении гражданами юридически значимых действий являются:

отсутствие в обращении гражданина фамилии и почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть отправлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

повторное письменное обращение гражданина по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

вопросы, изложенные в обращении, не входят в компетенцию деятельности Госкомитета.