**О работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму**

**в 2021 году.**

Порядок рассмотрения обращений граждан в Госкомитете регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 24 июля 2014 года № 75-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

В 2021 году в Госкомитет поступило 215 обращений граждан (понижение на 5% по сравнению с 2020 годом), в том числе письменных – 193 (за аналогичный период 2020 года – 227 и 201 соответственно), на личном приеме у руководителя побывало 22 человека (в 2020 – 26), на контроль поставлено 65 обращений (в 2020 – 79). Понижение количества обращений граждан обусловлено стабилизацией в 2021 году санитарно-эпидемиологической обстановки при распространении новой коронавирусной инфекции COVID-19 в стране, в том числе благодаря размещению в СМИ разъяснений по принимаемым мерам стабилизации. Данная информация также публикуется и на сайте Госкомитета.

Почти одинаковое количество обращений поступило в Госкомитет по вопросам государственного регулирования турдеятельности и совершенствования туристской инфраструктуры и событийных мероприятий в Республике Татарстан – 68 и 66 соответственно (в 2020 году **–** 110 и 49 соответственно). В частности, это вопросы соблюдения прав граждан во взаимоотношениях с турфирмами или третьими лицами в связи с введением новых санитарных правил и норм при распространении новой коронавирусной инфекции COVID-19. Также граждане предлагали свои проекты по улучшению туристической привлекательности Республики Татарстан, проявляли интерес к экскурсиям по республике.

21 обращение (2020 – 15, повышение на 1,4%) относится к деятельности отдела продвижения туристского продукта и касается популяризации Республики Татарстан за ее пределами.

20 обращений (2020 – 6, повышение более чем на 3%) касаются вопросов развития и реализации государственных программ в связи с утверждением Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» и с принятием новых мер поддержки предпринимателей, готовых развивать внутренний туризм, инвестируя в него.

В 2021 году в Госкомитет поступило 13 прочих обращений, касавшихся общих вопросов деятельности госоргана. В 2020 году таких обращений было 6.

Для сведения поступило 5 обращений (2020 –15).

В раздел «Обращения граждан» включена и официальная переписка по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе касающаяся проведения Общероссийского дня приема граждан (2021 – 50, 2020 – 70):

из Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан это аналитические материалы, запросы и методические рекомендации по работе с обращениями граждан, в том числе в подключенном ресурсе ССТУ.РФ;

информация рекомендательного и справочного характера из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

из министерств и ведомств с информацией по рассмотренным обращениям.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2021\* | Всего  обращений  граждан  2020 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | В т.ч. прием по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | В т.ч. поступило  через Интернет-приемную  \*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Государственный комитет Республики Татарстан по туризму | 215 | 227 | 22 | 22 | 0 | 193 | 56 | 65 | 0 | 127 |