**О работе с обращениями граждан**

**в Государственном комитете Республики Татарстан по туризму**

**в 2020 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 2020 году в Госкомитет поступило 227 обращений граждан (повышение на **25%** по сравнению с 2019 годом), в том числе письменных – 201(за аналогичный период 2019 года – 170 и 143 соответственно), на личном приеме у руководителей побывало 26 человек (в 2019 – 27), на контроль поставлено 79 обращений (в 2019 – 58).

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам государственного регулирования турдеятельности, в частности, соблюдения прав граждан во взаимоотношениях с турфирмами или третьими лицами – 116 (2019 – 37, повышение на **68%**). Столь существенное повышение количества обращений обусловлено возникновением сложной санитарно-эпидемиологической ситуации в России и в мире в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19. В частности, прекращение международного авиасообщения, введение новых санитарных правил и норм, введение режима самоизоляции, а также изменение условий договора о реализации туристского продукта, в том числе его неисполнение, повлияли на рост количества обращений туристов и представителей туристического сообщества.

Совершенствованием туристской инфраструктуры и событийных мероприятий в Республике Татарстан интересуются 49 граждан (2019 год – 59, снижение на 17 %).

15 обращений (2019 – 19, снижение на 21%) относятся к деятельности отдела продвижения туристского продукта и касаются популяризации Республики Татарстан за ее пределами.

6 обращений (2019 – 12, снижение на 50%) связаны с развитием и реализацией государственных программ.

В 2019 году в Госкомитет поступило 6 прочих обращений, касавшихся трудоустройства и общих вопросов деятельности госоргана. В 2020 году таких обращений от граждан не поступало.

Для сведения поступило 15 обращений (2019 –10).

В раздел «Обращения граждан» включена и официальная переписка по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе касающаяся проведения Общероссийского дня приема граждан (2020 – 70, 2019 – 60):

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