**Обзор обращений граждан с обобщенной информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края во 2 квартале 2020 года**

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Агентстве по туризму и внешним связям Камчатского края осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Камчатского края от 18.06.2014 № 260-П «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации исполнительными органами государственной власти Камчатского края», Постановлением Правительства Камчатского края от 01.04.2008
№ 77-П «О типовом регламенте внутренней организации иных исполнительных органов государственной власти Камчатского края», типовой инструкцией по делопроизводству в иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края, утвержденной распоряжением Правительства Камчатского края от 15.02.2008 № 21 РП, Инструкцией по делопроизводству Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края, утвержденной приказом Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края от 28.02.2013 № 35.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы и преимущества, принимаются вне очереди. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются работнику, ответственному за учет и организацию рассмотрения письменных и устных обращений граждан, для регистрации и контроля их исполнения.

На портале исполнительных органов государственной власти Камчатского края (на странице Агентства), а также на доске объявлений в фойе административного здания по адресу ул. Владивостокская 2/1в г. Петропавловске-Камчатском, где находится агентство, размещена информация о графике работы Агентства, графике личного приема граждан руководителем Агентства и его заместители.

В соответствии с распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.07.2016 № 805-Р Агентство готовит следующую информацию:

 - ежемесячную информацию о количестве обращений граждан и содержащихся в них вопросах, поступивших в Агентство – в Главное контрольное управление Губернатора и Правительства Камчатского края;

 - отчет по работе с обращениями граждан с нарастающим итогом (ежемесячно – в Главное контрольное управление Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края);

 - ежеквартальный обзор обращений граждан с информацией о результатах рассмотрения – размещается на портале исполнительных органов государственной власти Камчатского края (на странице Агентства);

В Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края (далее – Агентство) за отчетный период поступило **69** обращений граждан. В аналогичный период 2019 года – **20** обращений. Большая часть обращений и вопросов, содержащихся в них, касалась социальной сферы.

Из Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края поступило **38** обращений, в 2018 году – не поступали, в 2019 году – **3** обращения. Остальные обращения поступили в интернет-приемную Агентства, а также на адрес электронной почты.

Во 2 квартале 2020 года из общего числа обращений из Петропавловска-Камчатского и районов Камчатского края – 16 обращений (2 квартале 2018 года, в 2019 году- 9 обращений), из других регионов России: г. Москвы,
г. Самары, г. Подольска, Московской области, Ленинградской области,
г. Санкт-Петербурга, г. Тулы – 53 обращения (во 2 квартале 2018 года –
2 обращения (г. Москва, Крым), во 2 квартале 2019 года – 4 обращения
(г. Казань, г. Тольятти, г. Пермь, г. Москва). Обращения из зарубежных стран во 2 квартале 2020 года не поступали (в 2018 году – 1 обращение, во 2 квартале 2019 года – 1 обращение).

Среди обращений- вопросы по правилам въезда на территорию Камчатского края в период коронавируса, вопросы о сотрудничестве в продвижении туристского продукта, выражение благодарности за помощь в организации вывоза туристов-жителей Камчатского края, оказавшихся за пределами Российской Федерации в период коронавируса, вопросы об организации туристских стопов на туристских маршрутах Камчатского края, вопросы о снятии ограничений для субъектов турдеятельности Камчатского края в период пандемии, о сотрудничестве в развитии сферы гостеприимства Камчатского края, об оказании содействия в решении вопроса по вывозу жителей Камчатского края, находящихся в Чехии, Киргизии, вопросы о развитии инфраструктуры туризма в п. Ключи Камчатского края, вопросы о нелегальной турдеятельности.

Всем гражданам, обратившимся в Агентство, даны разъяснения по существу поставленных вопросов, отправлены письменные ответы, информационные материалы.