**Обзор обращений граждан с обобщенной информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в**

**в Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края**

**за 3 квартал 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Камчатского края от 18.06.2014 № 260-П «Об утверждении Положения исполнения 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», Инструкция 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 2/1 в г. Петропавловске-Камчатском, где находится Агентство, размещена информация о графике работы Агентства. Графике личного приема граждан руководителем Агентства и его заместителем.

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 Агентстве по туризму и внешним связям Камчатского края (далее Агентство) за отчетный период поступило 86 обращений граждан. В аналогичный период 2019 года также поступило 3 обращения граждан, в 2018 году – 12 обращений, в 2017 году – 14 обращений граждан. Большая часть обращений и вопросов, содержащихся в них, касалась социальной сферы.

Из Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан поступило 26 обращений. Остальные обращения поступили непосредственно в Агентство по туризму и внешним связям Камчатского края по электронной почте или в интернет-приемную.

В 3 квартале 2020 года из общего числа обращений поступили обращения из города Петропавловска-Камчатского и районов края – 69, (в 3 квартале 2019 года – 2 обращения, в 3 квартале 2018 года – 4 обращения), из других регионов Российской Федерации – 17 обращений: г. Москва (4 обращения), г. Санкт-Петербург (2 обращения), г. Хабаровск, г. Череповец, Приморский край (2 обращения), Краснодарского края, Республики Удмуртия, Кыргызской республики, (в 3 квартале 2019 года – 1, 2018 года- 3 обращения).

Среди обращений – вопросы по предоставлению информации о возможности посещения Камчатского края в период режима ограничений из-за эпидемии коронавируса, по вопросу вывоза граждан России из зарубежных государств, по вопросу участия в программе социальных туров в осенний период 2020 года, по вопросу предоставления некачественной туристской услуги, об участии в программе субсидирования поездок по России, по вопросу строительства туристского комплекса на Пущинских источниках, о создании туристского визит-центра в районе Никольской сопки, по вопросу развития и продвижения туристского сайта [www.visitkamchatka.ru](http://www.visitkamchatka.ru), о направлении информации о турпотоке в Камчатском крае в период пандемии.

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

На официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края размещается информация о результатах работы с обращениями граждан, поступившими в адрес Агентства по туризму и внешним связям Камчатского края.