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

**в Министерство туризма Камчатского края**

**в 1 квартале 2021 года**

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Министерстве туризма 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 25.01.2021 № 26-РП, Инструкцией по делопроизводству Министерства туризма Камчатского края.

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 Министерства), а также на доске объявлений в фойе административного здания по адресу ул. Владивостокская 2/1 в
г. Петропавловске-Камчатском, где находится Министерство, размещена информация о графике работы Министерства. Графике личного приема граждан Министром туризма Камчатского края и его заместителем.

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

 - ежемесячную информацию о количестве обращений граждан и содержащихся в них вопросах, поступивших в Министерство – в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края;

 - отчет по работе с обращениями граждан с нарастающим итогом (ежемесячно – в Управление по работе с обращениями граждан 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 Министерства в разделе «Работа с обращениями граждан»)

В Министерство туризма Камчатского края (далее - Министерство) за отчетный период поступило 38 обращений граждан. В аналогичный период 2020 года поступило 8 обращений граждан, в 2019 году – 8 обращений, в 2018 году – 19 обращений граждан. Большая часть обращений и вопросов, содержащихся в них, касалась социальной сферы.

Из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края, отдела по работе с обращениями граждан поступило 11 обращений. Остальные обращения поступили непосредственно в Министерство туризма Камчатского края по электронной почте или в интернет-приемную, а также в ходе личного приема Министром туризма Камчатского края (с. Эссо Быстринского муниципального района – 9 обращений, г. Елизово– 9 обращений, г. Вилючинск – 2 обращения)

В 1 квартале 2021 года из общего числа обращений поступили обращения из города Петропавловска-Камчатского и районов края – 32, (в 1 квартале 2020 года – 2 обращения, в 1 квартале 2019 года – 2 обращения, 1 квартале 2018 года – 4 обращения), из других регионов Российской Федерации – 6 обращений: Московская область (2 обращения), г. Южно- Сахалинск, Оренбургской области, (в 1 квартале 2020 года – 6 обращений, в 1 квартале 2019 года – 6, 2018 год - 15 обращени1).

Среди обращений – вопросы по предоставлению информации о возможности посещения Камчатского края в период режима ограничений из-за эпидемии коронавируса, по вопросу участия в организации и проведении Камчатской традиционной гонки на собачьих упряжках «БЕРИНГИЯ», о предоставлении некачественной туристической услуги, по вопросу участия в программе социальных туров, по вопросу развития туристского кластера «Пущино», по вопросу создания этно-деревни, по вопросу возобновления работы туристского информационного центра в с. Эссо, по вопросу продвижения волонтерского движения в Быстринском муниципальном районе, по вопросу обустройства глэмпингов в Быстринском муниципальном районе, создание эко-троп, строительство этно-деревни, обустройство смотровой площадки в Елизовском район, обустройство пешеходных и велодорожек в районе г. Морозная, оборудование площадок для фотосъемок.

Всем гражданам, обратившимся в Министерство, 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 Министерства туризма Камчатского края.