**Тезисы доклада**

**министра инвестиционной политики Новгородской области Носачева Д.Л. «О реализации мер по защите прав потребителей в сфере туризма Новгородской области» на заседании комиссии по защите прав потребителей**

В 2020 году региональная сфера гостеприимства столкнулась с целым рядом серьезных вызовов. Распространение коронавирусной инфекции коренным образом повлияло на условия предоставления туристических услуг. В первые месяцы пандемии на работу гостиниц, туркомпаний были наложены наиболее жесткие ограничения.

На начальном этапе Министерством инвестиционной политики совместно с региональным Управлением Роспотребнадзора и органами местного самоуправления была проведена серьезная разъяснительная работа с бизнес-сообществом о необходимости соблюдения правил, установленных указом Губернатора Новгородской области от 06.03.2020 № 97 «О введении режима повышенной готовности».

Дополнительно сотрудниками департамента туризма проводились выездные проверки на предприятиях сферы туризма.

Тесное сотрудничество органов власти и бизнеса позволило в полном объеме реализовать мероприятия по профилактике коронавируса и избежать появления новых очагов заболевания.

Со стартом летнего туристского сезона-2020 перед предприятиями сферы встала задача удовлетворить повышенный спрос российских граждан на отдых и реабилитацию. Министерством совместно с Управлением Роспотребнадзора была проведена работа по постепенному снятию установленных ограничений с учетом сложившейся эпидемиологической обстановки. Благодаря своевременному внесению необходимых изменений в регламентирующие документы по итогам 2020 года удалось добиться сохранения туристического потока в регион.

Отдельно необходимо отметить проект «Теплый приём», реализованный министерством инвестиционной политики и «Туристическим офисом «Русь Новгородская» при поддержке регионального минздрава. С 30 декабря 2020 по 10 января 2021 года было организовано экспресс-тестирование на covid19 гостей, размещающихся в отелях города. Во время ожидания туристам была представлена бесплатная информация о возможностях отдыха в регионе во время новогодних каникул. Путешественники получили бесплатные путеводители и карты. Отзывы о проекте подтверждают, что Новгородская область даже в сложных условиях смогла сохранить конкурентоспособность туристского предложения, удержать постоянных гостей и привлечь новые аудитории. А главное – предоставить потребителям качественный и безопасный отдых.

Предупреждение распространения коронавирусной инфекции и сегодня остается одной из центральных задач. Министерством и Управлением Роспотребнадзора разработан надежный механизм мониторинга за деятельностью учреждений гостиничного типа. С июля 2020 года по настоящий момент осуществляется наблюдение за количеством гостей, воспользовавшихся услугами коллективных средств размещения во всех муниципалитетах региона. Информация направляется в Роспотребнадзор дважды в неделю.

Дополнительно на постоянной основе проводится мониторинг за деятельностью организаций сферы туризма в части контроля необоснованного повышения цен и отмены ранее оформленных бронирований с целью дальнейшей продажи услуг по более высоким ценам.

Результаты мониторинга показывают, что региональный бизнес в своей работе нацелен, в первую очередь, на построение долгосрочных отношений с гостями, увеличение числа «возвратных туристов».

Независимая экспертная оценка на основе BigData платежных систем подтверждает успехи Новгородской области в этом направлении. По итогам 2020 года:

• 36% путешественников провели в Новгородской области 3 и более суток,

• а количество гостей, которые совершили за год не менее 4 поездок в Новгородскую область, увеличилось сразу на 30%.