**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управлении развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики**

**в 2024 году**

Работа с обращениями граждан в управлении развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики осуществляется в соответствии с:

* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
* регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703;
* инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023  
  № 725

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **101\*** | | **1005** | | **1288** | |
|  | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **101\*** | **100** | **20** | **9,9** | **190** | **51,6** |
| по почте | 12 | 11,88 | 3 | 14,5 | 15 | 7,9 |
| нарочно | 4 | 3,96 | - | - | 129 | 67,9 |
| по электронной почте | 17 | 16,83 | 17 | 85,0 | 38 | 20 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | 1 | 0,5 | 8 | 4,2 |
| ГИС ЖКХ | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| ПОС | 68 | 67,33 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **на рассмотрение из администрации ГО  г. Воронеж** | **862** |  | **183** | **90,1** | **178** | **48,4** |

\*без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж

В 2024 в управление поступило – 101 обращение граждан, без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж (далее – администрация), из администрации в управление поступило 862 обращения граждан.

1. Тематическая структура письменных обращений, поступивших непосредственно в управление, представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | - | - | 58 | 5,7 | 77 | 6,1 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 27 | 26,73 | 942 | 93,8 | 1024 | 93,4 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 2 | 1,98 | 5 | 0,5 | 7 | 0,5 |
| 0003.0009.0102.0770 Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | 12 | 11,88 | - | **-** | - | **-** |
| 0003.0009.0099.0738 Содержание транспортной инфраструктуры | 48 | 47,52 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0103.0774 Управление в сфере общественного питания | 1 | 0,99 | - | -  - | - | - |
| 0003.0009.0103.0775 Предприятия общественного питания | 2 | 1,98 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0104.0776 Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги | 1 | 0,99 | - | - | - | - |
| 0005.0005.0055.1141 Арендное жилье | 5 | 4,95 |  |  |  |  |
| 0002.0014.0145.0452.0054 туризм внутренний | 2 | 1,98 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0099.0744 Дорожные знаки и дорожная разметка | 1 | 0,99 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **101\*** |  | **1005** |  | **1288** |  |

\*без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж

Анализ тематической структуры письменных обращений граждан показывает, что основной объем обращений поступает от жителей городского округа по вопросам содержания остановочных пунктов общественного транспорта формата «умная остановка» и неработающих на них мониторов, а также соблюдения субъектами торговли норм действующего законодательства при осуществлении предпринимательской деятельности, о законности размещения на территории городского округа город Воронеж нестационарных торговых объектов (далее – НТО), реконструкции НТО.

Также поступают жалобы от жителей города по вопросам санитарного состояния рынков и универсальных ярмарок, расположенных на территории городского округа, по вопросам несанкционированной торговли на улицах города.

Также, в связи с принятием постановления администрации городского округа город Воронеж №1314 «О финансовом обеспечении временного социально-бытового обустройства граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, вынужденно покинувших жилые помещения и находившихся в пунктах временного размещения и питания на территории Российской Федерации развернутых посредствам аренды квартир в многоквартирных домах, принадлежащих на праве собственности физическим лицам или индивидуальным предпринимателям», которым регламентирован порядок финансового обеспечения мероприятий по развертыванию ПВР, созданных посредством аренды квартир, поступают обращения граждан, проживающих в ПВР, расположенных на территории городского округа город Воронеж, по вопросам расселения в ПВР на базе квартирного фонда.

На все поступившие обращения даны исчерпывающие разъяснения.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших непосредственно в управление:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024\* г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 2 | 1,98 | 74 | 7,4 | 143 | 11,1 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 16 | 2,5 | 39 | 3,02 |
| «Не поддержано» | - | - | 1 | 0,09 | 2 | 0,2 |
| «Разъяснено» | 82 | 81,19 | 751 | 85,0 | 1039 | 80,6 |
| «Дан ответ» | 13 | 12,87 | 19 | 2,9 | 57 | 4,4 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 1 | 0,07 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 0,99 | 10 | 1,9 | 7 | 0,5 |
| В рассмотрении | 3 | 2,97 | 4 | 0,3 | - |  |

\*без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. В 2024 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2024 г. | 2023 г. | 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| ФИО руководителя | 2024 г. | | |
|  | | |
| Рыженин А.И. | Прием не осуществлялся | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

\*(ненужные строки удалить)

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» |  |  |  |  |  |  |
| «Дан ответ» |  |  |  |  |  |  |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  |  |  |  |  |
| В рассмотрении |  |  |  |  |  |  |

Краткая аналитическая справка о результатах рассмотрения.

1. Иная информация (напр., о выездных приемах, встречах в трудовых коллективах, и пр.)

\* Раздел II обязателен для заполнения, ТОЛЬКО если руководитель и должностные лица ведут прием граждан в своем структурном подразделении.

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

- проведено внеплановых проверок - \_\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - \_\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - \_\_\_\_;

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.)

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 101\* | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 101\* | 100 | - |  |

\*без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в 2024 году**

**в управлении развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики**

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 101

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 101
  2. в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 84

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  2

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 2

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.1.2.3. Поставлено на доп. контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 82

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» - 13

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» –0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 1

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 0

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 0

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 0

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 0

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 0

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–0*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 0

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан – 0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности –0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности – 0

1.6. Количество повторных обращений – 0

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, –0

из них:

1.7.1. рассмотрено –0

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0

1.7.3. факты подтвердились – 0

1.8. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) – 0

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

1.В электронную приёмную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданинДобронравов Артем Сергеевич   
(вх.№ 25266177) по вопросу размещения шиномонтажного сервиса на территории универсального розничного рынка, расположенного по адресу:   
г. Воронеж, ул. Владимира Невского, д. 48з. Заявителю даны разъяснения о том, что постановлением администрации городского округа город Воронеж от 24.08.2023 № 1095 обществу с ограниченной ответственностью «Альянс» продлено разрешение на право организации универсального розничного рынка в нежилых зданиях, расположенных по адресу: г. Воронеж, ул. Владимира Невского, д. 48з, на срок с 27 сентября 2023 по 26 августа 2028 года. Согласно выписке из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, выданной филиалом федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Воронежской области от 25.10.2024 № КУВИ-001/2024-262453110, указанный в обращении земельный участок, на котором размещен объект по вышеупомянутому адресу, поставлен на государственный кадастровый учет с кадастровым номером 36:34:0203011:77, площадью 5021 кв. м., категория земель: земли населенных пунктов, вид разрешенного использования: проектирование и строительство универсального рынка «Торговый двор «Соборный» с благоустройством территории. Правообладателем данного земельного участка является ООО «Альянс» (ИНН: 3662103684, ОГРН: 1053600480262).

В соответствии со статьей 209 Гражданского кодекса Российской Федерации, собственнику принадлежат права владения, пользования и распоряжения своим имуществом.

Согласно части 2 статьи 209 Гражданского кодекса Российской Федерации собственник вправе по своему усмотрению совершать в отношении принадлежащего ему имущества любые действия, не противоречащие закону и иным правовым актам и не нарушающие права и охраняемые законом интересы других лиц, в том числе отчуждать свое имущество в собственность другим лицам, передавать им, оставаясь собственником, права владения, пользования и распоряжения имуществом, отдавать имущество в залог и обременять его другими способами, распоряжаться им иным образом.

В силу пункта 7 статьи 10 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» порядок размещения и использования нестационарных торговых объектов в стационарном торговом объекте, в ином здании, строении, сооружении или на земельном участке, находящихся в частной собственности, устанавливается собственником стационарного торгового объекта, иного здания, строения, сооружения или земельного участка с учетом требований, определенных законодательством Российской Федерации.

Вместе с тем, в соответствии с пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 30.12.2006 № 271-ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» универсальный рынок - розничный рынок, на котором менее восьмидесяти процентов торговых мест от их общего количества предназначено для осуществления продажи товаров одного класса, определяемого в соответствии с номенклатурой товаров, устанавливаемой федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере торговли.

Приказом Минэкономразвития РФ от 26.02.2007 № 56 утверждена Номенклатура товаров, определяющую классы товаров (в целях определения типов розничных рынков). В данной номенклатуре выделен класс товаров «Транспортные средства, запасные части и принадлежности для их ремонта и технического обслуживания», где под кодом ОКП 25 200 указаны «Шины и изделия шинной промышленности».

По информации, полученной от ООО «Альянс», по вопросу несоответствия фасада павильона Дизайн-регламенту «Внешний вид фасадов зданий и сооружений в городском округе город Воронеж», утвержденному постановлением администрации городского округа город Воронеж от 21.10.2015 № 806, торговые объекты, размещенные на территории розничного рынка являются капитальными строениями, на возведение объектов имеется разрешительная документация. Отделка рыночного комплекса произведена в едином стиле - композитными кассетами.

В рамках рассмотрения обращения при выезде на место 31.10.2024 сотрудниками управы Коминтерновского района городского округа город Воронеж (далее – сотрудники управы) установлено, что в данном объекте предпринимательскую деятельность осуществляет ИП Шевченко Сергей Григорьевич (ИНН 110311371303,ОГРИП 321366800081722) на основании договора аренды с управляющей рынком компанией   
ООО «Альянс». При визуальном осмотре сотрудниками управы установлено отсутствие световых конструкций на шиномонтажном сервисе, а также наличие огнетушителей. В ходе беседы индивидуальный предприниматель Шевченко С.Г. сотрудникам управы сообщил, что шины размещаются на улице только на время замены резины. Хранение и утилизация сервисом не осуществляется.

По вопросу отсутствия информационной таблички о графике работы и субъекте предпринимательства управой Коминтерновского района городского округа город Воронеж направлено письмо в адрес управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области о принятии мер в рамках имеющихся полномочий.

С индивидуальным предпринимателем проведена информационно-разъяснительная беседа о необходимости соблюдения требований действующего законодательства.

По вопросу отсутствия противопожарной сигнализации и первичных средств пожаротушения, сообщаем, что с управляющей рынком компанией проведена разъяснительная беседа о недопустимости нарушения норм действующего законодательства в области пожарной безопасности.

Также Ваше обращение направлено в адрес ГУ МЧС России по Воронежской области для рассмотрения в части касающейся.

Дополнительно сообщаем, что органы местного самоуправления и их структурные подразделения, в силу действующего законодательства, не вправе вмешиваться в хозяйственную и иную деятельность самостоятельно хозяйствующих субъектов, проводить какие-либо проверки, касающиеся их деятельности, а также давать какие-либо указания.

С 01.07.2021 вступили в силу основные положения Федерального закона от 11.06.2021 № 170-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Статьей 89 указанного Федерального закона предусмотрено внесение изменений в главу 3 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», согласно которым предусматривается исключение муниципального контроля за торговой деятельностью.

2. В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Сусин Д.С. по вопросу законности размещения торговой палатки по адресу: г. Воронеж, ул. Генерала Лизюкова, 16. Заявителю даны разъяснения (исх. № 253880248 от 22.11.2024). В соответствии с п. 4.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III размещение нестационарных торговых объектов (далее – НТО) на территории городского округа город Воронеж осуществляется в местах, определенных схемой, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 20.05.2021 № 469 (далее – Схема размещения НТО).

Схемой размещения НТО по вышеуказанному адресному ориентиру предусмотрено место под размещение объекта сезонной торговли, а именно торговой палатки площадью 20 кв.м. по реализации плодово-овощной продукции (в Схеме НТО № II-С172). Управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики (далее – Управление) с субъектом торговли заключен договор на размещение вышеуказанной торговой палатки, сроком действия до 01.05.2025. В рамках рассмотрения обращения сотрудниками Управления 21.11.2024 проведено выездное обследование по вышеуказанному адресу, в ходе которого установлено, что на месте II-С172 субъектом торговли размещена торговая палатка общей площадью 6,6 кв.м., торговая деятельность не осуществляется. Кроме того, сотрудниками Управления и управы Коминтерновского района с субъектом торговли проведена разъяснительная беседа о недопустимости нарушений условий договора на размещение НТО, в части организации выносной торговли за границами торговой палатки. Заявитель проинформирован, что в случае установления фактов складирования запасов товара за границами торговой палатки управой Коминтерновского района будет составлен протокол по ст. 33.1 Закона Воронежской области от 31.12.2003 № 74-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Воронежской области».

2. В электронную приёмную администрации обратился гражданинПомитов Сергей Александрович (вх. 25315134) по вопросу самовольно произведенных надписей и размещенной информационно-печатной продукции на фасадах нестационарных торговых объектов, расположенных на ярмарочной площадке по адресному ориентиру:   
г. Воронеж, ул. 60 Армии, 2а.

Заявителю даны разъяснения, что вопросы организации продажи товаров и выполнения работ, оказания услуг на ярмарках, имеющих временный характер и организуемых на территории Воронежской области вне пределов розничных рынков, регулируются Порядком организации ярмарок на территории Воронежской области и продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на них, утвержденным постановлением Правительства Воронежской области от 21.06.2016 № 432 (далее – Порядок № 432).

Ярмарки на территории городского округа город Воронеж размещаются в соответствии с Порядком и Планом размещения ярмарочных площадок, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2016 № 815 (далее – План №815).

Организатором ярмарки, расположенной по адресному ориентиру: г. Воронеж, ул. 60 Армии, 2а, является ООО «Рынок Северный» далее – Организатор). Организатор осуществляет торговую деятельность на основании договора №101-Я на организацию ярмарки на территории городского округа город Воронеж от 11.10.2021, заключенного с управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики администрации городского округа город Воронеж (далее – Управление).

Согласно условиям договора ярмарка размещена с 16.09.2021 до 15.09.2026, площадь ярмарочной площадки составляет 1274 кв.м, общее количество торговых мест – 43, в том числе закрытого типа – 30, открытого типа –13.

Сотрудниками Управления с Организатором проведена разъяснительная беседа о необходимости соблюдения Правил благоустройства территорий городского округа город Воронеж, утвержденных решением Воронежской городской Думы от 19.06.2008 № 190-II, в части содержания территории ярмарки в надлежащем состоянии, а именно обеспечения установленному типовыми архитектурными решениями состоянию фасадов торговых объектов ярмарки.

Специалистами управления в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» всем заявителям давались исчерпывающие мотивированные ответы, сроки рассмотрения были соблюдены.