**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом квартале 2024 года**

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 | IV квартал 2024 г. | | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **26\*** | | **203** | | **368** | |
|  | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **26\*** | **100** | **20** | **9,9** | **190** | **51,6** |
| по почте | - | - | 3 | 14,5 | 15 | 7,9 |
| нарочно | 1 | 3,85 | - | - | 129 | 67,9 |
| по электронной почте | 9 | 34,62 | 17 | 85,0 | 38 | 20 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | 1 | 0,5 | 8 | 4,2 |
| ГИС ЖКХ | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| ПОС | 16 | 61,54 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **на рассмотрение из администрации ГО  г. Воронеж** | **196** |  | **183** | **90,1** | **178** | **48,4** |

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

В 4 квартале 2024 в управление поступило – 26 обращений граждан, без учёта обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж (далее – администрация), из администрации в управление поступило 196 обращений граждан.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | IV квартал  2024 г. | | IV квартал  2023 г. | | IV квартал  2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | - | - | 19 | 9,3 | 26 | 7,0 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 11 | 38,46 | 184 | 90,7 | 339 | 92,1 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | - | - | - | - | 3 | 0,9 |
| 0003.0009.0102.0770 Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | 1 | 3,85 | - | **-** | - | **-** |
| 0003.0009.0099.0738 Содержание транспортной инфраструктуры | 14 | 53,85 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **26\*** |  | **203** |  | **368** |  |

\*без учета 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 соблюдения субъектами торговли норм действующего законодательства при осуществлении предпринимательской деятельности, а также о законности размещения на территории городского округа город Воронеж нестационарных торговых объектов (далее – НТО), реконструкции НТО.

Также поступают жалобы от жителей города по вопросам содержания остановочных пунктов общественного транспорта формата «умная остановка» и неработающих на них мониторов.

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» (далее – Постановление №1314), 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,

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2024\* г. | | IV квартал 2023 г. | | IV квартал  2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 1 | 3,85 | 4 | 1,9 | 34 | 9,2 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | - | - | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 20 | 76,92 | 166 | 82,0 | 303 | 75,5 |
| «Дан ответ» | 2 | 7,69 | 7 | 3,4 | 25 | 6,8 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | 1 | 0,4 | 5 | 1,4 |
| В рассмотрении | 3 | - | - | - | - | - |

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

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. В 4 квартале 2024 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 4 квартал 2024 г. | 4 квартал 2023 г. | 4 квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| ФИО руководителя | 4 квартал 2024 г. | | |
|  | | |
| Рыженин А.И. | Прием не осуществлялся | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 4 квартал 2024 г. | | 4 квартал 2023 г. | | 4 квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 4 квартал 2024г. | | 4 квартал 2023 г. | | 4 квартал 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 | 26\* | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 26\* | 100 | - |  |

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

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в IV квартале 2024 года**

**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 – 26

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 26
  2. в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 21

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  1

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1

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» – 20

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» - 2

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 0

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:

В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Шаршов А.Р. по вопросу законности размещения нестационарного торгового объекта (далее – НТО) напротив д. 21 по ул. Слободская. Заявителю даны разъяснения (исх. № 25643497 от 19.12.24). В соответствии с п. 4.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III (далее - Решение), размещение НТО на территории городского округа город Воронеж, в том числе выполненных в комплексе с остановочным навесом, осуществляется в местах, определенных схемой размещения НТО, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 20.05.2021 № 469 (далее – Схема НТО).

Управление развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики (далее – Управление) является уполномоченным органом администрации городского округа город Воронеж на заключение договоров на размещение НТО на земельных участках, находящихся в государственной или муниципальной собственности.

На заседании рабочей группы по внесению изменений в Схему НТО, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 25.10.2016 № 930, 16.04.2024 были положительно рассмотрены вопросы о переносе НТО № II-379 с ул. Урицкого, 90 на место № V-582 по адресу: ул. Чуйская, в районе д. 23 по ул. Слободская, ост. «ул. Чуйская»   
с изменением типа и площади НТО с «Павильон площадью 32 кв.м.» на «Киоск с остановочным навесом площадью 12 кв.м.». Указанные изменения вступили в законную силу 06.11.2024.

Вместе с тем, в рамках рассмотрения обращения сотрудниками Управления осуществлен выезд по вышеуказанному адресу, в ходе которого установлен факт размещения НТО № V-582 в соответствии с условиями договора на размещение НТО, в том числе Приложению № 2 к договору (ситуационный план М 1:500), и Схемой НТО.

Обращаем Ваше внимание, что присвоение адресов осуществляется в соответствии с Правилами присвоения, изменения и аннулирования адресов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19 ноября 2014 года № 1221 «Об утверждении Правил присвоения, изменения и аннулирования адресов» (далее – Правила адресации). Таким образом, адрес НТО определяется по ближайшему капитальному строению.

В соответствии с Правилами адресации присвоение адресов НТО не осуществляется, также Правилами адресации не установлен порядок определения адресных ориентиров для НТО.

Ввиду вышеизложенного, вышеуказанный НТО размещен в соответствии с действующим законодательством, а место размещения соответствует условиям договора на размещение НТО. Заявителю направлен письменный ответ.

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».

3. Обратилась Беляева Екатерина Юрьевна (вх № 25316117)по вопросу организации беспрепятственного движения пешеходов по ярмарочной площадке, расположенной по адресному ориентиру:   
г. Воронеж, ул. Генерала Лизюкова, д. 85.

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.

Организатором ярмарки, расположенной по адресному ориентиру:  
г. Воронеж, ул. Генерала Лизюкова, д. 85, является ИП Родькин С.С. (далее – Организатор). Организатор осуществляет торговую деятельность на основании договора № 80-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 804 кв.м, общее количество торговых мест – 32, в том числе закрытого типа – 11, открытого типа – 21. В соответствии с абз. «б» подпункта 1.1 пункта 1 раздела VI Порядка № 432 Организатор ярмарки размещает участников ярмарки согласно схеме размещения торговых мест и инфраструктуры ярмарки.

Сотрудниками Управления с Организатором ярмарки проведена разъяснительная беседа о необходимости соблюдения действующего законодательства и условий договора на организацию ярмарки на территории городского округа город Воронеж. По состоянию на 11.11.2024 конструктивные элементы демонтированы. Заявителю направлен письменный ответ.

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.