**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом квартале 2023 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 13.01. 2017 № 12.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **295** | | **265** | | **460** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **86** | **29,2** | **127** | **48,0** | **297** | **64,6** |
| по почте | 6 | 6,9 | 11 | 8,8 | 37 | 12,5 |
| нарочно | 74 | 86,3 | 97 | 76,4 | 232 | 78,1 |
| по электронной почте | 3 | 3,4 | 16 | 12,5 | 15 | 5,0 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 3 | 3,4 | 3 | 2,3 | 13 | 4,4 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **209** | **70,8** | **138** | **52,0** | **163** | **35,4** |

В 1 квартале 2023 г. в управление поступило – 295 обращений граждан, что на 10,1 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и на 35,8 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

Увеличение количества обращений в 1 квартале 2021 было связано с активной подачей заявлений от субъектов торговли на перезаключение договоров на размещение НТО на новый срок, в связи с окончанием срока их действия 12.05.2021, а также проведением заседаний рабочей группы по внесению изменений в схему размещения нестационарных торговых объектов на территории городского округа город Воронеж.

Уменьшение количества обращений в 1 квартале 2022 произошло в связи с перезаключением со всеми субъектами торговли договоров на размещение НТО в порядке преимущественного права в 2021 году.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал  2023 г. | | I квартал  2022 г. | | I квартал  2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 10 | 3,4 | 21 | 7,9 | 51 | 11,1 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 283 | 96,0 | 243 | 91,7 | 407 | 88,5 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 2 | 0,6 | 1 | 0,4 | 2 | 0,4 |
| **Всего:** | **295** |  | **265** |  | **460** |  |

Анализ тематической структуры письменных обращений граждан показывает, что основной объем обращений поступает от предпринимателей по проблемам, связанным с размещением нестационарных торговых объектов на территории городского округа город Воронеж и холодильного оборудования, проведением аукционов и мониторинга НТО на предмет соответствия требованиям действующего законодательства.

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

В последнее время увеличилось количество обращений граждан в связи со строительством новых жилых комплексов и соответственно открытием новых объектов торговли (кофейни, пекарни и др.), деятельность которых в той или иной мере не удовлетворяет жителей городского округа, особенно из-за реализации алкогольной продукции на первых этажах многоквартирных жилых домов (далее – МКД).

На все поступившие обращения даны исчерпывающие разъяснения.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 24 | 8,7 | 37 | 14,0 | 119 | 25,9 |
| «Поддержано, меры приняты» | 16 | 5,8 | 12 |  |  |  |
| «Не поддержано» | - | - | 1 | 0,3 |  |  |
| «Разъяснено» | 195 | 70,6 | 171 | 64,6 | 310 | 67,4 |
| «Дан ответ» | 8 | 2,9 | 7 | 3,0 | 29 | 6,3 |
| «Оставлено без ответа» | - | - |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 6 | 2,2 | - | - | 2 | 0,4 |
| В рассмотрении | 27 | 9,8 | 48 | 18,1 |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан в управлении в 1 квартале 2023 года не осуществлялся.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 1квартал 2023 г. | 1 квартал 2022 г. | 1 квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| Приемы вели: Рыженин А.И., начальники отделов | | | |
| ФИО руководителя | 1 квартал 2023 г. | | |
|  | | |
| Рыженин А.И. | Прием не осуществлялся | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 1 квартал 2023 г. | | 1 квартал 2022 г. | | 1 квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | - | - | - | - | - | - |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | - | - | - | - | - | - |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

\*(ненужные строки удалить)

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 1 квартал 2023г. | | 1 квартал 2022 г. | | 1 квартал 2021 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 | 249 | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| Свыше установленного срока |  |  |  |  |
| **Всего** | 249 | 100 | - |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в I квартале 2023 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 – 295

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 295

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 219

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  24

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 8

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 16

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

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 195

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» - 8

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 6

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 7

1.1.10. Проверено с выездом на место – 69

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 2

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 7

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 16

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

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

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных –

1.2.3. Принято в режиме ВКС –

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

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:

26.02.2023 в адрес электронной приемной администрации городского округа город Воронеж поступило обращение гр. Мирзаева М.Г. по вопросу реализации алкогольной продукции в предприятиях потребительского рынка рядом с образовательной организацией по адресу: г. Воронеж, ул. 9 Января, д. 262/6.

В рамках наделенных полномочий структурными подразделениями администрации городского округа город Воронеж установлено, что по ул. 9 Января, д. 262/6, расположены следующие предприятия торговли, реализующие алкогольную продукцию:

- магазин «Красное и Белое», предпринимательскую деятельность, в котором осуществляет ООО «Альфа-М» (ИНН 7743931676). На розничную продажу алкогольной продукции в магазине «Красное и Белое» по ул. 9 Января, 262/6, ООО «Альфа-М» имеет соответствующую лицензию от 21.06.2019 № 36РПА0001537, выданную Департаментом имущественных и земельных отношений Воронежской области (далее - Департамент) на срок до 21.06.2024;

- магазин разливного пива «Черный ворон», предпринимательскую деятельность, в котором осуществляет ИП Шеенко М.В. (ИНН 312340729180).

Вместе с тем установлено, что по ул. 9 Января, 262/2, расположен центр развития ребенка «Большая перемена» по предоставлению услуг дневного ухода за детьми, деятельность в котором осуществляет ИП Лещева Н.О. Согласно информации, размещенной на официальном сайте департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области, ИП Лещевой Н.О. выдана лицензия на осуществление образовательной деятельности по ул. 9 Января, 294а. В центре развития ребенка «Большая перемена» по ул. 9 Января, 262/6, лицензия на осуществление образовательной деятельности у ИП Лещевой Н.О. отсутствует.

В соответствии с Федеральным законом РФ от 22.11.1995 № 171-ФЗ розничная продажа алкогольной продукции и розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания не допускаются на территориях, прилегающих:

- к зданиям, строениям, сооружениям, помещениям, находящимся во владении и (или) пользовании образовательных организаций (за исключением организаций дополнительного образования, организаций дополнительного профессионального образования);

- к зданиям, строениям, сооружениям, помещениям, находящимся во владении и (или) пользовании организаций, осуществляющих обучение несовершеннолетних.

В соответствии с п. 11 ст. 16 Федерального закона № 171-ФЗ, если место нахождения стационарного торгового объекта организации, осуществляющей розничную продажу алкогольной продукции, или местонахождения объекта общественного питания организации, осуществляющей розничную продажу алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, в период действия лицензии перестает соответствовать особым требованиям к розничной продаже алкогольной продукции, указанным в п.п. 10 п. 2 настоящей статьи, такие организации вправе продолжать осуществлять деятельность по розничной продаже алкогольной продукции или розничной продаже алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания в данном стационарном торговом объекте или объекте общественного питания и возникшие ограничения к ним не применяются.

Учитывая, что проведение контрольно – надзорных мероприятий в образовательных организациях не относится к полномочиям управления, в адрес департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области направлено обращение с просьбой провести проверку в отношении деятельности ИП. Лещевой Н.О. в рамках компетенции.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращение гр. Мирзаева М.Г. в соответствии с ч. 4 ст. 8 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено в Департамент для рассмотрения в рамках наделенных полномочий.

Заявителю направлен письменный ответ.

В адрес управления 14.02.2023 (вх. № 20824518) поступило обращение Муратовой Анастасии Александровны по вопросу сохранения «Птичьего рынка» в действующих границах. В ходе рассмотрения обращения заявителю разъяснено, что согласно информации, полученной от управления дорожного хозяйства администрации городского округа город Воронеж в соответствии с Генеральным планом городского округа город Воронеж на 2021−2041 годы, утвержденным решением Воронежской городской Думы от 25.12.2020 №137-V, Правилами землепользования и застройки городского округа город Воронеж, утвержденными решением Воронежской городской Думы от 20.04.2022 № 466-V, подготовлена документация по планировке территории участка линейного объекта для реконструкции улично-дорожной сети по ул.60 Армии, (от ул. Владимира Невского до ул. Солнечной).

Вышеуказанный участок реконструкции улично-дорожной сети входит в состав объекта «Реконструкция улично-дорожной сети города Воронежа (участок ул. Свободы от путепровода через ж/д пути по ул. 9 Января до пересечения с ул. Кольцовской и участок ул. 60 Армии от ул. Владимира Невского до ул. Солнечной) 1 этап» (далее – Объект).

Проектно-сметная документация на данный участок разработана и получено положительное заключение ГАУ ВО «Центр госэкспертизы по Воронежской области» от 21.12.2022 № 36-1-1-2-090869-2022. Срок реализации проектных решений – 2023-2024 гг.

Проектные решения, в том числе ширина и количество полос движения приняты с учетом существующей и перспективной интенсивности дорожного движения. Выбор схемы размещения Объекта обусловлен стесненными условиями при наличии большого количества инженерных коммуникаций и жилых многоэтажных домов.

Необходимость реализации Объекта обусловлена необходимостью модернизации улично-дорожной сети с определением в качестве приоритета соблюдение интересов пользователей дорог, формированием грузо- и пассажиропроводящей системы, которые призваны содействовать развитию территорий, интенсификации производства, экономической и политической интеграции Воронежской области.

Долгосрочными приоритетами Государственной транспортной политики, направленными на создание инфраструктурных условий для решения задач модернизации экономики и общественных отношений, а также с учетом комплексной оценки текущего состояния транспортной системы определены цели и задачи:

- ускорение товародвижения и снижение транспортных издержек в экономике Воронежской области;

- повышение доступности и качества транспортных услуг для населения;

- повышение конкурентоспособности транспортной системы Воронежской области на рынке транспортных услуг.

В соответствии с генеральным планом города Воронежа в Коминтерновском районе ведется активное жилищное строительство, в результате которого сдается большое количество квадратных метров жилья. В ближайшее время Коминтерновский район будет расширяться и далее. На сегодняшний день на всей территории плотно заселенного района города дорожная сеть и маршрутно-транспортное сообщение не изменились с того момента, когда новые застройки еще не существовали.

Ярмарка по ул. 60 Армии (аллея) располагается в границах зон планируемого размещения вышеуказанных линейных объектов автомобильной дороги.

Порядок организации ярмарок на территории Воронежской области и продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на них, определен постановлением Правительства Воронежской области от 21.06.2016 № 432 (далее – Порядок № 432).

Ярмарки на территории городского округа город Воронеж размещаются в соответствии с Планом размещения ярмарочных площадок, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2016 № 815 «Об утверждении Плана размещения ярмарочных площадок на территории городского округа город Воронеж» (далее – Плана № 815).

Согласно пункту 10 раздела III Порядка № 432 в случае принятия решения уполномоченным органом о прекращении деятельности ярмарки в связи с необходимостью использования территории ярмарочной площадки для государственных (муниципальных) нужд (ремонт и (или) реконструкция автомобильных дорог; необходимость развития улично-дорожной сети; размещение объектов капитального строительства государственной или муниципальной собственности; ремонт, реконструкция, строительство линейных объектов) организатору ярмарки предоставляется резервная ярмарочная площадка.

В соответствии с абзацем 7 раздела III Порядка № 432 отбор резервной ярмарочной площадки (площадок) ОМСУ для дальнейшего представления организатору ярмарки осуществляется с соблюдением следующих требований:

- резервная ярмарочная площадка находится в том же населенном пункте, что и ярмарочная площадка, взамен которой предоставляется;

- площадь резервной ярмарочной площадки равнозначна площади ярмарочной площадки, взамен которой предоставляется, а также меньше или больше, но не более чем на 10%;

- рыночная стоимость резервной ярмарочной площадки равнозначна рыночной стоимости ярмарочной площадки, взамен которой предоставляется, а также меньше или больше, но не более чем на 10%.

В настоящее время Управлением проводится работа по подбору резервной площадки для переноса действующей ярмарочной площадки, расположенной по адресу: г. Воронеж, ул.60-й Армии (аллея).

В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Скорик М.А. по вопросу отсутствия электронного табло на остановочном павильоне на остановке общественного транспорта «ул. Ростовская» по адресу: г. Воронеж, ул. Новосибирская, 58/8.

Заявителю даны разъяснения (исх.№ 20708115 от 16.01.23).

Управление развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики реализует мероприятия по установке остановок нового формата, в том числе «Умных остановок», которые в соответствии с п. 3.9. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы   
от 25.04.2012 № 790-III (далее – Положение) размещаются за счет средств субъекта торговли, в соответствии со схемой размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО), утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 20.05.2021 № 469, в рамках заключенных договоров на размещение НТО.

Схемой размещения НТО по адресному ориентиру: г. Воронеж,   
ул. Новосибирская, 58/8 остановка «ул. Ростовская» предусмотрены места для размещения НТО в комплексе с остановочным навесом. С субъектами торговли заключены договоры сроком действия до 31.08.2029.   
В соответствии с условиями указанных договоров субъекты торговли обязаны обеспечить размещение НТО, а также установить остановочный навес по вышеуказанному адресному ориентиру в срок до 01.09.2023.

В соответствии с п. 3.10 Положения требования к НТО (внешний вид, размеры, площадь, конструктивная схема и иные требования) определяются типовыми архитектурными решениями, утвержденными постановлением администрации городского округа город Воронеж № 410 от 28.05.2012 «Об утверждении типовых архитектурных решений нестационарных торговых объектов, размещаемых на территории городского округа город Воронеж» (далее – Постановление).

Данным Постановлением утверждены необходимые требования к внешнему виду НТО, в том числе выполненных в комплексе с остановочными навесами, также допускается разработка индивидуальных архитектурных решений, соответствующих комплексному решению существующей архитектурной среды, которые должны быть согласованы с управлением главного архитектора.

Так, Постановлением на остановочном навесе по вышеуказанному адресу предусмотрено размещение навигационной информации на жесткой основе с указанием места размещения остановочного пункта на карте города либо электронным табло по желанию субъекта торговли.

Таким образом, навигационная информация на жесткой основе с указанием места размещения остановочного пункта на карте города либо электронное табло будут установлены субъектом торговли в срок   
до 01.09.2023.

Обращения, поступившие в отдел мониторинга потребительского рынка за 1 кв. 2023 были связанны: с законностью размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО) и по вопросу устранения субъектами торговли нарушений, выявленных в НТО.

Каждое обращение, поступившее в адрес управления рассматривалось с выездом на место.

По результатам обследования вышеуказанных НТО на предмет выполнения условий договора и архитектурного решения были выявлены факты только частичного устранения нарушений, составлены акты комиссии о несоответствии с указанными в нем нарушениями.

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.