**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом 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 | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **210** | **295** | **265** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **25** | **11,9** | **86** | **29,2** | **127** | **48,0** |
| по почте | 2 | 8,0 | 6 | 6,9 | 11 | 8,8 |
| нарочно | - | - | 74 | 86,3 | 97 | 76,4 |
| по электронной почте | 19 | 76,0 | 3 | 3,4 | 16 | 12,5 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 4 | 16,0 | 3 | 3,4 | 3 | 2,3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **185** | **88,1** | **209** | **70,8** | **138** | **52,0** |

 В 1 квартале 2024 г. в управление поступило – 210 обращений граждан, что на 28,8 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и на 20,7 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 15 | 7,2 | 10 | 3,4 | 21 | 7,9 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 134 | 63,9 | 283 | 96,0 | 243 | 91,7 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 3 | 1,4 | 2 | 0,6 | 1 | 0,4 |
| 0003.0009.0103.0000 Общественное питание|0003.0009.0103.0775 Предприятия общественного питания | 11 | 5,2 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0738 Содержание транспортной инфраструктуры | 31 | 14,7 | - | - | - | - |
| 0001.0002.0025.0087 Развитие предпринимательской деятельности | 4 | 1,9 | - | - | - | - |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 12 | 5,7 | - | - | - | - |
| **Всего:** | **210** |  | **295** |  | **265** |  |

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, по организации праздничной торговли в период проведения праздничных мероприятий.

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 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 15 | 7,2 | 27 | 8,7 | 37 | 14 |
| «Поддержано, меры приняты» | 8 |  | 16 | 5,8 | 12 | 4,5 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| «Разъяснено» | 157 | 74,8 | 234 | 70,6 | 198 | 74,7 |
| «Дан ответ» | 11 | 5,2 | 12 | 2,9 | 17 | 6,5 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 5 | 2,4 | 6 | 2,2 | - | - |
| В рассмотрении | 22 | 10,4 |  |  |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан в управлении в 1 квартале 2024 года не осуществлялся.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 1квартал 2024 г. | 1 квартал 2023 г. | 1 квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | - | - | - |
| Приемы вели: Рыженин А.И., начальники отделов |
| ФИО руководителя | 1 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) | 1 квартал 2024 г. | 1 квартал 2023 г. | 1 квартал 2022 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 2024г. | 1 квартал 2023 г. | 1 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 | 188 | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен | - |  |  |  |
| Свыше установленного срока | - |  |  |  |
| **Всего** | 188 | 100 | - |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в I 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 – 212

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 210

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 172

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  15

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 7

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 8

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

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 157

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» - 11

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 5

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 5

1.1.10. Проверено с выездом на место – 83

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 2

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 10

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 8

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) – 2

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 2

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» – 2

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 – 3

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 обратился гражданин Иванов С.Е. по вопросу реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции в нестационарном торговом объекте (далее – НТО) «Фасоль», расположенном по адресу: г. Воронеж, ул. 9 Января, 231А. Заявителю даны разъяснения (исх.№ 23393097 от 29.02.24).

В соответствии с п. 4.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III размещение 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 НТО, указанного в Вашем обращении. Управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики (далее – Управление) с субъектом торговли заключен договор, сроком действия до 31.08.2031.

Согласно ст. 16 Федерального закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ
«О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее – Федеральный закон) в НТО не допускается розничная продажа алкогольной продукции и спиртосодержащей продукции, за исключением случае предусмотренных настоящим Федеральным законом.

В силу с п.п. «к» п. 6.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III действие договора прекращается Управлением досрочно в одностороннем порядке в соответствии с условиями договора при выявлении факта нарушения действующего законодательства по реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции, табачных изделий, что подтверждено вступившим в законную силу постановлением судьи, органа, должностного лица, рассмотревшего дело.

В рамках рассмотрения Вашего обращения 19.02.2024 сотрудниками Управления осуществлено выездное обследование вышеуказанного НТО,
в ходе которого реализация алкогольной продукции подтвердилась.

В связи с чем, Управлением в адрес УМВД России по г. Воронежу и отдел полиции № 5 УМВД России по г. Воронежу направлены письма о необходимости проведения рейдовых мероприятий, направленных на пресечение незаконной реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции в указанном НТО и предоставлении в адрес Управления подтверждающих данный факт документов.

Таким образом, после поступления в адрес Управления документов, подтверждающих незаконную реализацию алкогольной и спиртосодержащей продукции в указанном НТО, Управлением будет рассмотрен вопрос о досрочном расторжении договора.

Дополнительно информируем, что в целях всестороннего и полного рассмотрения Вашего обращения, управой Советского района в адрес министерства имущественных и земельных отношений Воронежской области, а также в отдел полиции № 5 УМВД России по г. Воронеж направлены соответствующие письма о рассмотрении Вашего обращения в части касающейся и принятии мер в рамках наделенных полномочий.

Также в электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратилась гражданка Кононенко Н.Р. по вопросу благоустройства остановочного пункта «Аптека» по адресу: г. Воронеж,
 ул. Домостроителей, 30. Заявителю даны разъяснения (исх.№ 23409163 от 05.03.24). Заявителю разъяснено, что в соответствии с п. 4.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III (далее – Положение), размещение нестационарных торговых объектов (далее – НТО), в том числе выполненных в комплексе с остановочными навесам, на территории городского округа город Воронеж осуществляется в местах, определенных схемой размещения НТО, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 20.05.2021 № 469 (далее – Схема НТО).

Схемой НТО по вышеуказанному адресному ориентиру предусмотрено место для размещения павильона с остановочным навесом формата «Умная остановка» площадью 11,9 м2 по реализации продовольственных товаров
(в Схеме НТО № V-205). Управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики с субъектом торговли заключен договор на размещение вышеуказанного НТО, сроком действия
до 31.08.2031.

 По состоянию на 04.03.2024 остановочный навес по вышеуказанному адресу установлен.

14.02.2024 в адрес электронной приемной администрации городского округа город Воронеж поступило обращение гр. Зюзиной Е.И. по вопросу покупки некачественной сумки в ТЦ «Атмосфера» (магазин «AURORA»,
ИП Гребенникова Т.А., ОГРНИП 304366310400070, ИНН 366300548300) по адресу: г. Воронеж, ул. Фридриха Энгельса, 52.

Заявителю разъяснено действующее законодательство в области защиты прав потребителей, регламентирующее Законом РФ от 07.02.1992
№ 2300-1 «О защите прав потребителей», в части касающейся ее прав при приобретении некачественной сумки.

В рамках рассмотрения обращения, сотрудниками управления развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики проведена разъяснительная беседа с ИП Гребенниковой Т.А. по вопросу соблюдения требований действующего законодательства при осуществлении предпринимательской деятельности, в том числе в сфере культуры обслуживания покупателей. Заявителю направлен письменный ответ.

Обращения, поступившие в отдел мониторинга потребительского рынка за 1 кв. 2024 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.