**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором 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 | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **283** | **299** | **730** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **49** | **17,3** | **135** | **45,2** | **518** | **71,0** |
| по почте | 15 | 30,6 | 28 | 20,7 | 121 | 23,3 |
| нарочно | 28 | 57,2 | 90 | 66,8 | 385 | 74,4 |
| по электронной почте | 3 | 6,1 | 11 | 8,1 | 5 | 1,0 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 3 | 6,1 | 6 | 4,4 | 7 | 1,3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **234** | **82,7** | **164** | **54,8** | **212** | **29,0** |

 Во 2 квартале 2023 г. в управление поступило – 283 обращений граждан, что на 5,6 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и на 61,2 % 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.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. |  II квартал 2021 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 15 | 5,3 | 12 | 4,0 | 37 | 5,0 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 267 | 94,3 | 286 | 95,7 | 691 | 94,7 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 2 | 0,7 | 1 | 0,3 | 2 | 0,3 |
| **Всего:** | **283** |  | **299** |  | **730** |  |

Анализ тематической структуры письменных обращений граждан показывает, что основной объем обращений поступает по вопросам, 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 | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 30 | 10,7 | 23 | 7,7 | 132 | 18,1 |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  | 15 | 5,0 |  |  |
| «Не поддержано» | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 |  |  |
| «Разъяснено» | 237 | 83,4 | 252 | 84,3 | 552 | 75,6 |
| «Дан ответ» | - | - | 8 | 2,7 | 43 | 5,9 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 3 | 1,0 | - | - | 3 | 0,4 |
| В рассмотрении | 17 | 4,6 |  |  |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Во 2 квартале 2023 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2 квартал 2023 г. | 2 квартал 2022 г. | 2 квартал 2021 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | - | - | - |
| Прием граждан в управлении не осуществлялся |
| ФИО руководителя | 2 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) | 2 квартал 2023 г. | 2 квартал 2022 г. | 2 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 | 2 квартал 2023г. | 2 квартал 2022 г. | 2 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 | 266 | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| Свыше установленного срока |  |  |  |  |
| **Всего** | 266 | 100 | - |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **во II 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 – 284

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 284

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 268

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  30

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 30

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

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –237

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 1

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» - 0

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 3

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 69

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 26

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) – 1

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 1

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

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. 06.06.2023 за № 21620676 поступило обращение гр. Минакова В.А. по вопросу правомерности размещения летнего кафе, расположенного на прилегающей территории к кафе «Wild» по ул. Таранченко, 29 (ИП Назаров Д.В.).

В рамках рассмотрения обращения, во исполнение п. 4.1.2 постановления администрации городского округа город Воронеж от 29.07.2021 № 739 «О работе комиссии по осмотру временных организаций быстрого обслуживания (летних кафе) при стационарных предприятиях общественного питания» 15.06.2023, проведен комиссионный осмотр временной организации быстрого обслуживания (летнего кафе) при стационарном предприятии общественного питания кафе «Wild» по ул. Таранченко, 29.

В ходе осмотра зафиксирован факт размещения летнего кафе на земельном участке, государственная собственность на который не разграничена (размещение на газонной части тротуара деревянного настила, ограждения, скамьи). Установлено, что данный земельный участок не оформлен в установленном порядке. Указанная конструкция расположена без согласия собственника (землепользователя, землевладельца) земельного участка.

Также, в зоне размещения объекта выявлено 3 дерева ценной породы липа, видимых повреждений, на которых не установлено.

По результатам осмотра утвержден акт о несоответствии временной организации быстрого обслуживания (летнего кафе) от 23.06.2023 № 21, в связи с чем ИП Назарову Д.В. направлено уведомление о приведении летнего кафе и прилегающей территории в соответствие с требованиями действующего законодательства.

По факту незаконного размещения технологического настила управой Центрального района городского округа инициирована процедура демонтажа в соответствии с Порядком выявления и демонтажа самовольно установленных и (или) незаконно эксплуатируемых временных сооружений на территории городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.10.2015 № 760.

В целях привлечения лица, допустившего указанное нарушение, к административной ответственности по ст. 39 Закона Воронежской области от 31.12.2023 № 74-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Воронежской области» управой района в адрес ИП Назарова Д.В. 20.06.2023 направлено уведомление для извещения надлежащим образом.

30.06.2023 заявителю направлен письменный ответ.

2. 07.06.2023 за № 21637872 поступило обращение гр. Борисова А.А. по вопросу несанкционированной торговли на территории Левобережного района городского округа город Воронеж.

При проведении мониторинговых мероприятий, в тома числе в рамках рассмотрения обращения (25.05.2023, 31.05.2023, 15.06.2023, 19.06.2023, 20.06.2023, и 22.06.2023), по адресным ориентирам указанным заявителем: ул. Ростовская, 58/19; ул. Новосибирская, 11; ул. Новосибирская, 34, напротив ТЦ «Тоша»; ул. Новосибирская, 62д, рядом с киоском «Роспечать», администрацией составлено 10 протоколов по ст. 19.2 Закона Воронежской области от 31.12.2003 № 74-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Воронежской области». Наряду с мерами административного воздействия с незаконно торгующими гражданами проведена разъяснительная работа о недопустимости осуществления несанкционированной торговли, и предложены свободные места на ярмарочных площадках городского округа. Дополнительно в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, МИНФС России № 17 по Воронежской области и ОП № 7 УМВД России по г. Воронежу направлены обращения о принятии мер в отношении незаконно торгующих граждан в пределах наделенных полномочий.

29.06.2023 заявителю направлен письменный ответ.

 3. Обратилась Винюкова Р.Д. (21438929) по вопросу переноса ярмарочной площадки, расположенной по адресу: г. Воронеж, ул. 60 Армии (аллея). В рамках рассмотрения обращения заявителю даны разъяснения о том, что ярмарка по ул. 60 Армии (аллея) располагается в границах зон планируемого размещения линейных объектов автомобильной дороги. 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, необходимостью развития улично-дорожной сети, размещения объектов капитального строительства государственной или муниципальной собственности, ремонта, реконструкции, строительства линейных объектов) организатору ярмарки предоставляется резервная ярмарочная площадка.

20.01.2023 межведомственной комиссией по вопросам регулирования торговой деятельности и защиты прав потребителей при Губернаторе Воронежской области принято решение о переносе ярмарочной площадки, расположенной по ул. 60 Армии (аллея), на новую резервную ярмарочную площадку, расположенную по адресному ориентиру: г. Воронеж, проспект Патриотов, 11б.

Управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики администрации городского округа город Воронеж 15.05.2023 вручено организатору ярмарки ООО УК «Рынок Северный» уведомление о прекращении деятельности ярмарки, расположенной по адресному ориентиру: г. Воронеж, ул. 60 Армии (аллея) вместе с предложением о переносе ярмарочной площадки на резервную.

17.05.2023 от организатора ярмарки ООО УК «Рынок Северный» получено согласие на перенос ярмарочной площадки на резервную, расположенную по адресному ориентиру: г. Воронеж, проспект Патриотов, 11б.

Организатор ярмарки обязан произвести демонтаж и вывоз объектов, установленных на период проведения ярмарки на ярмарочных площадках, которые находятся в пределах территории земельного участка, государственная собственность на который не разграничена, или земельного участка, находящегося в собственности муниципального образования городской округ город Воронеж.

4. В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратилась гражданка Костина Ю.Н. по вопросу обустройства остановочного пункта «Ателье Березка» по адресу: г. Воронеж, ул. Пеше-Стрелецкая, 115-121.Заявителю даны разъяснения (исх.№ 21612978 от 19.06.23).

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 НТО).

Схемой НТО по вышеуказанному адресному ориентиру предусмотрено место под размещение павильона с остановочным навесом площадью 10 кв.м. по реализации табачной продукции № V-575.

По состоянию на 07.06.2023 субъектом торговли, в рамках заключенного договора на размещение НТО с остановочным навесом, по адресу: г. Воронеж, ул. Пеше-Стрелецкая, 115-121, остановка «Ателье Березка», установлен НТО в комплексе с остановочным навесом формата «Умная остановка» (фото прилагаются).

 Кроме этого в адрес управления поступило много обращений по вопросу включения новых мест в схему размещения нестационарных торговых объектов, об изменении группы реализуемых товаров в НТО, изменение площади торговых объектов. На данные обращения даны подробные разъяснения о порядке включения этих мест в схему размещения НТО, о внесении изменений в действующую схему НТО, а также о заключении договоров на размещение НТО.

Обращения, поступившие в отдел мониторинга потребительского рынка за 2 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.