**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем 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 15.06.2023 № 725

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | | III квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **224** | | **356** | | **469** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **15** | **6,6** | **126** | **35,4** | **217** | **46,3** |
| по почте | 3 | 20,0 | 8 | 6,4 | 31 | 14,2 |
| нарочно | 8 | 53,4 | 113 | 89,7 | 168 | 77,5 |
| по электронной почте | 1 | 6,6 | 2 | 1,6 | 11 | 5,1 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 3 | 20,0 | 3 | 2,3 | 7 | 3,2 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **209** | **93,3** | **230** | **64,6** | **252** | **53,7** |

В 3 квартале 2023 г. в управление поступило – 224 обращений граждан, что на 37 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и на 52 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | III квартал  2023 г. | | III квартал  2022 г. | | III квартал  2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 14 | 6,25 | 18 | 5,05 | 41 | 8,7 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 209 | 93,3 | 336 | 94,4 | 425 | 90,7 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 1 | 0,4 | 2 | 0,6 | 3 | 0,6 |
| **Всего:** | **224** |  | **356** |  | **469** |  |

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 рост обращений граждан связан со строительством новых жилых комплексов в г. Воронеже и соответственно открытием новых объектов торговли в той или иной мере не удовлетворяющих жителей городского округа, в том числе реализация алкогольной продукции на первых этажах многоквартирных жилых домов (далее – МКД).

Повышение числа предприятий общественного питания (кофейни, пекарни и др.), осуществляющих деятельность в МКД, временных организаций быстрого обслуживания (летних кафе) также повлияло на число обращений граждан.

На все поступившие обращения даны исчерпывающие разъяснения.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2023 г. | | III квартал  2022 г. | | III квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 16 |  | 109 | 30,8 | 112 | 23,9 |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  | 12 | 3,4 | - | - |
| «Не поддержано» | - |  | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 153 |  | 217 | 60,8 | 312 | 66,5 |
| «Дан ответ» | 4 |  | 16 | 4,5 | 43 | 9,1 |
| «Оставлено без ответа» | - |  | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - |  | 2 | 0,5 | 2 | 0,4 |
| В рассмотрении | 12 |  |  |  |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. В 3 квартале 2023 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 3 квартал 2023 г. | 3 квартал 2022 г. | 3 квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| Приемы вели: Рыженин А.И., начальники отделов | | | |
| ФИО руководителя | 3 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) | 3 квартал 2023 г. | | 3 квартал 2022 г. | | 3 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 | 3 квартал 2023г. | | 3 квартал 2022 г. | | 3 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 | 212 | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 212 | 100 | - |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III 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 – 226

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 224

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 169

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  16

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 16

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.1.2.3. Поставлено на доп. контроль до принятия мер –

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 153

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» - 4

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 – 14

1.1.10. Проверено с выездом на место – 31

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 4

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 7

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) – 2

из них:

1.2.1. Письменных – 2

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» – 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 – 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 приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Курков А.Д. по вопросу обустройства остановки общественного транспорта «ДК им. Кирова», расположенной по ул. Героев Стратосферы по направлению к ВАСО. Заявителю даны разъяснения (исх.№ 22111760 от 07.09.23).

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, 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).

Согласно договору на размещение НТО (павильона с остановочным навесом, киоска с остановочным навесом) субъект торговли обязан установить остановочный навес за счет собственных средств и осуществлять его обслуживание в течение всего срока действия договора.

Схемой НТО по адресному ориентиру: г. Воронеж, просп. Ленинский, 1, предусмотрено место № III-68 для размещения киоска с остановочным навесом площадью 10 кв.м. по реализации продовольственных товаров. С субъектом торговли заключен договор сроком действия до 08.03.2033. В соответствии с условиями договора субъект торговли обязан обеспечить размещение НТО и его готовность к использованию торгового объекта в срок до 09.09.2023. Вместе с тем, для устранения выявленных нарушений субъекту торговли будет предоставлен 6-месячный срок.

По информации МБУ «ЕОГПП», заказ на изготовление таблички с информацией о маршрутах и интервалах движения транспорта направлен в типографию. По факту изготовления данная табличка будет установлена на вышеуказанном остановочном пункте.

2. В электронную приемную управления развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики обратился гражданин Шестопалов Д.А. по вопросу законности размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО), расположенных по адресу: г. Воронеж, ул. Южно-Моравская, 58. Заявителю даны разъяснения (исх.№ 21798801 от 20.07.23).

В соответствии с п. 4.1. приложения № 1 к решению Воронежской городской Думы от 25.04.2012 № 790-III (далее – Положение), размещение НТО 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 мест под размещение объектов, указанных в обращении, по вышеуказанному адресному ориентиру не предусмотрено. Договоры на размещение НТО с субъектами торговли управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики не заключались.

Согласно информации, поступившей из управы Советского района, по данным публичной кадастровой карты г. Воронежа, НТО по продаже фруктов, визуально расположен в границах сформированного и поставленного на государственный кадастровый учет земельного участка, с кадастровым номером 36:34:0505050:6, по адресу: ул. Южно-Моравская, 58.

Также управой района направлялся запрос в ООО УК «Северное» с целью подтверждения факта заключения договора на размещение НТО,   
а также наличия протокола общего собрания жильцов дома, в государственную жилищную инспекцию Воронежской области о проведении контрольно-надзорных мероприятий. До настоящего времени ответы на запросы от ООО УК «Северное» и государственной жилищной инспекции Воронежской области в адрес управы Советского района не поступали.

В силу п. 7 ст. 10 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ   
«Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» порядок размещения и использования НТО на земельном участке, находящимся в частной собственности, устанавливается собственником земельного участка с учетом требований, определенных законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. 36 Жилищного кодекса Российской Федерации земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом, принадлежит собственникам помещений на праве общей долевой собственности.

Собственники помещений в многоквартирном доме владеют, пользуются и в установленных законодательством пределах распоряжаются общим имуществом в многоквартирном доме.

Учитывая вышеизложенное, собственники помещений вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

В отношении закрытого НТО, управа района сообщает, что в адрес управления административно-технического контроля администрации городского округа город Воронеж (далее – УАТК) направлено письмо от 17.05.2023 № 21465215 о включении в график демонтажа, незаконно установленных НТО торгового объекта, указанного в обращении.

Сотрудниками УАТК и управы Советского района 20.06.2023 осуществлялся выезд по вышеуказанному адресу. На основании проведенных линейных замеров НТО относительно границ земельного участка по адресу: г. Воронеж, ул. Южно-Моравская, 58, с кадастровым номером 36:34:0505050:6, а также сопоставив данные публичной кадастровой карты портала услуг Федеральной службы государственной регистрации кадастра и картографии, с топографическим материалом, указанный НТО визуально расположен вне границ сформированного и поставленного на государственный кадастровый учет земельного участка, с кадастровым номером 36:34:0505050:6.

Ввиду чего, в адрес УАТК было направлено письмо от 21.06.2023   
№ 21729492 о включении в график демонтажа, незаконно установленных НТО указанный объект. По состоянию на 17.07.2023 вышеуказанный НТО демонтирован.

Дополнительно сообщено, что управой Советского района в адрес отдела полиции № 5 УМВД России по г. Воронежу направлено письмо от 17.05.2023 № 21464485 о необходимости предоставления сведений о владельце указанного НТО, с целью дальнейшего составления протокола по ст. 39 Закона Воронежской области от 31.12.2003 № 74-ОЗ   
«Об административных правонарушениях на территории Воронежской области».

3. В управление обратилсяУсенко Евгений Сергеевич (вх. № 21847851 от 11.07.2023) по вопросу обвешивания и продажи некачественной продукции на ярмарочной площадке, расположенной по адресу: г. Воронеж, ул. Южно-Моравская, 21 а.

Федеральным законом от 31.12.2014 № 530-ФЗ внесены изменения в статью 14.7 КоАП РФ «Обман потребителей». Так, в новой редакции, за обвешивание, обсчет, подлог и введение потребителей в заблуждение предусмотрена ответственность в 3-5 тысяч рублей для граждан, от 10 до 30 тысяч рублей для должностных лиц, и от 20 до 50 тысяч рублей для юридических лиц.

В случаях установления фактов обвешивания следует обращаться в администрацию ярмарки, в присутствии представителя администрации ярмарки необходимо произвести взвешивание товара на контрольных весах, в случае подтверждения факта обвешивания обратиться к продавцу, либо в управление Роспотребнадзора по Воронежской области (г. Воронеж, ул. Космонавтов, 21а).

Дополнительно сообщаем, что в управление Роспотребнадзора по Воронежской области Ваше сообщение направлено для рассмотрения по существу.

Также обратиласьБолдырева Светлана Викторовна (вх. № 21928062 от 10.08.2023) по вопросу возможности посещения СПОК СРКР «Центральный» с домашним питомцем (собакой) во время совершения покупок его хозяином.

Домашние животные признаются собственностью их владельцев, которые должны их содержать, осуществлять за ними надзор, обеспечивать надлежащий уход, соблюдать при владении ими требования нормативно-правовых актов и не нарушать права и интересы других граждан (ст. ст. 137, 209, 210 ГК РФ; п. п. 1, 4 ст. 3, ч. 1 ст. 9 Закона от 27.12.2018 № 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

В соответствии с п. 2.4 приказа управления ветеринарии Воронежской области от 30.11.2022 № 515 «Об утверждении дополнительных требований к содержанию домашних животных, в том числе к их выгулу» запрещается посещать с домашними животными помещения, занимаемые магазинами, организациями общественного питания, медицинскими и образовательными организациями, организациями культуры, а также иными организациями (если при входе в указанные помещения размещена информация о запрете посещения с домашними животными), за исключением случаев сопровождения собакой-проводником инвалида по зрению.

ОА «Центральный рынок» (арендодатель) передало на основании договора аренды от 31.07.2014 №00000152 СПОК СРКР «Центральный» (арендатор) нежилое помещение площадью 16352,7 кв.м, расположенное по адресу: г. Воронеж, ул. Пушкинская, 8.

В соответствии с п. 2 ст. 8 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «О государственном регулировании торговой деятельности в Российской Федерации», хозяйствующие субъекты, при организации торговой деятельности и ее осуществлении, самостоятельно определяют форму торговли, тип торгового объекта, основания использования имущества при осуществлении торговой деятельности.

Согласно Федеральному закону от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», администрация городского округа город Воронеж не вправе вмешиваться в деятельность хозяйствующих субъектов.

Из изложенного следует, что субъекты торговли вправе самостоятельно определять возможность посещения торговых объектов с домашними питомцами.

Основные обращения, поступившие в отдел мониторинга потребительского рынка за 3 кв. 2023, связанны: с законностью размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО), а также по вопросу устранения нарушений в НТО.

Каждое обращение, поступившее на рассмотрение, осуществляется с выездом на место.

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.