**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **327** | | **224** | | **356** | |
|  | | | | | | |
|  | шт. | % |  |  | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **25** | **7,6** | **15** | **6,6** | **126** | **35,4** |
| по почте | - |  | 3 | 20,0 | 8 | 6,4 |
| нарочно | 8 | 32 | 8 | 53,4 | 113 | 89,7 |
| по электронной почте | 7 | 28 | 1 | 6,6 | 2 | 1,6 |
| по факсу | - |  | - | - | - | - |
| взаимодействие | 3 | 12 | 3 | 20,0 | 3 | 2,3 |
| ГИС ЖКХ |  |  |  |  |  |  |
| ПОС | **7** | **28** |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **302** | **92,4** | **209** | **93,3** | **230** | **64,6** |

В 3 квартале 2024 в управление поступило – 327 обращений граждан, что на 45,9 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и на 8,1 % 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) | III квартал  2024 г. | | III квартал  2023 г. | | III квартал  2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 9 | 2,7 | 14 | 6,25 | 18 | 5,05 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 210 | 64,2 | 209 | 93,3 | 336 | 94,4 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | 5 | 1,5 | 1 | 0,4 | 2 | 0,6 |
| 0001.0001.0005.0012 Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.) | 103 | 31,5 |  |  |  |  |
| **Всего:** | **327** |  | **224** |  | **356** |  |

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, проведением аукционов на размещение НТО.

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

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, увеличилось количество обращений 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал  2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % |  |  |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 21 | 6,4 | 28 | 12,5 | 109 | 30,8 |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  | 39 | 17,41 | 12 | 3,4 |
| «Не поддержано» |  |  | - |  | - | - |
| «Разъяснено» | 265 | 81,04 | 153 | 68,3 | 217 | 60,8 |
| «Дан ответ» | 12 | 3,7 | 4 | 1,79 | 16 | 4,5 |
| «Оставлено без ответа» |  |  | - |  | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | 2 | 0,5 |
| В рассмотрении | 29 | 8,8 |  |  |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. В 3 квартале 2024 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 3 квартал 2024 г. | 3 квартал 2023 г. | 3 квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| ФИО руководителя | 3 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) | 3 квартал 2024 г. | | 3 квартал 2023 г. | | 3 квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

\*(ненужные строки удалить)

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 3 квартал 2024г. | | 3 квартал 2023 г. | | 3 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 | 298 | 100 | - |  |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 298 | 100 | - |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III 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 – 327

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 327

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 286

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  21

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 21

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» – 265

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» - 12

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» – 2

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) – 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. В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Тимашов А.С. по вопросу не работающего электронного табло на остановке «Педагогический институт» по ул. Ленина, 86а. (СЭД Аврора № 24644907). В ответе на обращение, заявителю даны разъяснения о том, что 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 НТО).

По вышеуказанному адресному ориентиру Схемой НТО предусмотрено место для размещения торгового объекта в комплексе с остановочным навесом № VI-87.

В соответствии с условиями договора на размещение торговых объектов, заключенного с управлением развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики (далее – Управление), субъектом торговли установлен НТО и остановочный навес нового формата «Умная остановка», на котором предусмотрено размещение электронного табло для отображения информации о движении транспортных средств по маршрутам регулярных перевозок с отображением времени прибытия.

Вместе с тем, силами МБУ «ЕОГПП» разработано приложение VrnBus. Табло (версия 2.2). Данное приложение транслирует информацию о движении пассажирского транспорта и прибытии на остановочные пункты  
 г. Воронежа.

По состоянию на текущую дату электронное табло для трансляции данных о прибытии маршрутных средств на остановке общественного транспорта «Педагогический институт», работает (фотофиксация к ответу заявителю прилагается).

1. В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратился гражданин Тарановский С.Д. по вопросу ограничения уровня шума вентиляции, размещенной на заднем фасаде нестационарного торгового объекта (далее – НТО), расположенного по адресу: г. Воронеж, ул. Новосибирская, 55 (СЭД Аврора № 24488952).  
    В рамках рассмотрения обращения сотрудниками управления был осуществлен выезд по вышеуказанному адресу. В ходе выезда установлено, что субъектом торговли произведена замена мотора вентиляционной вытяжки, в связи с чем шум от вентилятора отсутствует. Данный факт подтверждается предоставленными субъектом торговли документами на новое оборудование.

Дополнительно сообщаем, что уполномоченным органом на определение уровня шума для оценки его воздействия на человека является управление Роспотребнадзора по Воронежской области.

В связи с вышеизложенным, в адрес управления Роспотребнадзора по Воронежской области направлен запрос о проведении замеров уровня шума в ходе работы вентиляционной вытяжки, размещенной на фасаде НТО   
№ III-294 , расположенного по адресу: г. Воронеж, ул. Новосибирская, 55.

26.07.2024 заявителю направлен письменный ответ.

3. В адрес электронной приемной обратилась гр. Марченкова И.Н. по вопросу нарушения тишины и покоя граждан при осуществлении погрузочно-разгрузочных работ, а также размещения и функционирования световой вывески магазина «Спортмастер», расположенного по адресу: г. Воронеж,   
ул. Средне-Московская, д. 32в. (СЭД Аврора № 24944496). Заявителю разъяснено, что Порядок организации торговли в Российской Федерации регламентирован Федеральным Законом от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», согласно ст. 8 которого, хозяйствующие субъекты, осуществляющие торговую деятельность, при ее организации самостоятельно определяют вид, форму, способ, специализацию торговли, основания использования имущества при осуществлении деятельности, порядок и условия осуществления торговой деятельности, в том числе ассортимент продаваемых товаров, при условии соблюдения ограничений, установленных действующим законодательством.

Согласно ст. 6 данного закона к полномочиям органов местного самоуправления в области регулирования торговой деятельности относится создание условий для обеспечения жителей муниципального образования услугами торговли.

В ходе мониторинга предприятий потребительского рынка, структурными подразделениями администрации городского округа город Воронеж (далее - Администрация) установлено, что по адресу: г. Воронеж, ул. Средне-Московская, д. 32в, расположен магазин «Спортмастер», предпринимательскую деятельность в котором осуществляет ООО «Спортмастер» (ОГРН 1057747320278 ИНН 7728551528).

Отдельные вопросы охраны тишины и покоя граждан на территории Воронежской области регулируются Законом Воронежской области от 27.10.2014 № 124-ОЗ «Об обеспечении тишины и покоя граждан в ночное время на территории Воронежской области». Нарушение тишины и покоя граждан влечет административную ответственность в соответствии со ст. 20 Закона Воронежской области от 31.12.2003 № 74-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Воронежской области».

В случае выявления фактов нарушения тишины и покоя Вам необходимо обратиться с заявлением в ОП № 6 УМВД России по г. Воронежу (г. Воронеж, ул. Чайковского, 3, тел.: (473)269-69-00, (473)253-11-22, (473)251-16-02). Сотрудниками полиции при проведении проверки по заявлению будут собраны материалы, подтверждающие факт нарушения, и направлены в управу Центрального района городского округа город Воронеж (далее – управа района) для составления протокола об административном правонарушении. Кроме того, Вы вправе обратиться непосредственно в управу района (г. Воронеж,   
ул. Никитинская, 8, тел.: (473) 252-42-08, (473) 255-17-44) с заявлением, в котором должны быть указаны конкретная дата и время совершения административного правонарушения, а также данные свидетелей, готовых подтвердить этот факт.

Для составления протокола об административном правонарушении необходимо, чтобы в обязательном порядке было указано время совершения, место, событие административного правонарушения, сведения о лице, которое совершает административное правонарушение. Кроме того, для привлечения виновных лиц к административной ответственности за нарушение тишины и покоя необходимо зафиксировать противоправные действия в момент их совершения. Учитывая, что нарушение тишины и покоя происходит в ночное время, необходимо, чтобы противоправное деяние зафиксировали сотрудники полиции в момент его совершения, и зарегистрировали материалы в установленном порядке. Далее материалы дела об административном правонарушении рассматриваются на заседании административной комиссии при управе района, по результатам которого принимается решение о привлечении виновных лиц к административной ответственности.

Учитывая изложенное, Ваше обращение направлено в ОП № 6 УМВД России по г. Воронежу для рассмотрения в пределах компетенции.

В части, касающейся вывески рассматриваемого магазина, сообщаем, что единые и обязательные для исполнения требования по содержанию фасадов зданий и сооружений, расположенных на территории городского округа город Воронеж, установлены Дизайн-регламентом «Внешний вид фасадов зданий и сооружений в городском округе город Воронеж», утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 21.10.2015 № 806 (далее - Дизайн-регламент).

Согласно п. 9.2.9 раздела 9.2 Дизайн-регламента, информационные конструкции это информационные элементы и устройства фасадов зданий и сооружений, предназначенные для размещения сведений о наименовании (коммерческом обозначении, фирменном наименовании) заинтересованного лица (в том числе если такое указание осуществляется с использованием товарного знака, правообладателем которого является заинтересованное лицо), а также иной информации для потребителей (о виде (типе, профиле) деятельности, виде и ассортименте реализуемых товаров и услуг), размещенные непосредственно в месте нахождения указанного заинтересованного лица либо в месте реализации товара, оказания услуг указанным заинтересованным лицом и не содержащие сведений рекламного характера.

В соответствии с п.п. 3.3.2.3 раздела 3 Приложения № 3 к   
Дизайн-регламенту, буквы и знаки настенных и отнесенных информационных конструкций, состоящие из отдельных букв и знаков, должны быть объемными, оборудованными внешней либо внутренней подсветкой. Не допускается использование мигающей подсветки.

По результатам осмотра информационной конструкции магазина «Спортмастер» управой района установлено, что информационная конструкция соответствует требованиям Дизайн-регламента.

Яркость подсветки информационных конструкций Дизайн-регламентом не регламентируется.

Вместе с этим сообщаем, что СанПин 1.2.3685-21, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПин 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» установлены гигиенические нормативы освещенности придомовых территорий и входов в здания. Полномочиями по осуществлению федерального государственного санитарно – эпидемиологического надзора, в том числе проведение проверок выполнения требований санитарного законодательства, наделено Управление Роспотребнадзора по Воронежской области (далее – Роспотребнадзор).

В данной связи Ваше обращение направлено в Роспотребнадзор для рассмотрения в пределах наделенных полномочий.

В свою очередь в рамках наделенных полномочий Администрацией проведена информационно-разъяснительная беседа с руководством ООО «Спортмастер» о необходимости соблюдения требований и норм действующего законодательства при осуществлении предпринимательской деятельности, а также об административной ответственности, предусмотренной за нарушение тишины и покоя граждан и требований Дизайн-регламента. По результатам беседы руководством ООО «Спортмастер» принято решение о снижении яркости вывески магазина.

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, обращения рассматривались всесторонне, сроки рассмотрения были соблюдены.