**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом 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 | 4 квартал 2023 г. | | 4 квартал 2022 г. | | 4 квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **203** | | **368** | | **367** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | **20** | **9,9** | **190** | **51,6** | **177** | **48,5** |
| по почте | 3 | 14,5 | 15 | 7,9 | 43 | 24,1 |
| нарочно | - | - | 129 | 67,9 | 109 | 61,2 |
| по электронной почте | 17 | 85,0 | 38 | 20 | 21 | 11,7 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 1 | 0,5 | 8 | 4,2 | 5 | 2,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **183** | **90,1** | **178** | **48,4** | **189** | **51,5** |

В 4 квартале 2023 г. в управление поступило – 203 обращений граждан, что на 44,8 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и на 44,6 % 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) | 4 квартал  2023 г. | | 4 квартал  2022 г. | | 4 квартал  2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 19 | 9,3 | 26 | 7,0 | 17 | 4,6 |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 184 | 90,7 | 339 | 92,1 | 349 | 95,1 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей. | - | - | 3 | 0,9 | 1 | 0,3 |
| **Всего:** | **203** |  | **368** |  | **367** |  |

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 поступали 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 | 4 квартал 2023 г. | | 4 квартал 2022 г. | | 4 квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано, в том числе «Поддержано, меры приняты» | 4 | 1,9 | 34 | 9,2 | 37 | 10,2 |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Не поддержано» | - | - | - |  |  |  |
| «Разъяснено» | 166 | 82,0 | 303 | 75,5 | 306 | 83,3 |
| «Дан ответ» | 7 | 3,4 | 25 | 6,8 | 18 | 4,9 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | 1 | 0,3 |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 0,4 | 5 | 1,4 | 6 | 1,6 |
| В рассмотрении | 8 | 3,9 |  |  |  |  |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. В 4 квартале 2023 года личные приемы граждан в управлении не осуществлялись.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 4 квартал 2023 г. | 4 квартал 2022 г. | 4 квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | - |
| Приемы вели: Рыженин А.И., начальники отделов | | | |
| ФИО руководителя | 4 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) | 4 квартал 2023 г. | | 4 квартал 2022 г. | | 4 квартал 2021г. | |
| 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 | 4 квартал 2023г. | | 4 квартал 2022 г. | | 4 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 | 195 | 100 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| Свыше установленного срока |  |  |  |  |
| **Всего** | 195 | 100 |  |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в 4 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 – 206

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 203

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 170

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  4

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 4

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

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

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 166

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» - 7

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 1

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 23

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 8

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) – 3

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 3

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» –0

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 – 4

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:

14.12.2023 в адрес электронной приемной администрации городского округа город Воронеж поступило обращение гр. Тихомировой Д.О. по вопросу по вопросу деятельности круглосуточного предприятия торговли «Мир разливных напитков» по адресу: г. Воронеж, ул. Владимира Невского, 1а.

Структурными подразделениями администрации городского округа город Воронеж в ходе мониторинга предприятий потребительского рынка установлено, что на первом этаже многоквартирного жилого дома по ул. Владимира Невского, 1а, расположен торговый объект «Мир разливных напитков». Субъект торговли, осуществляющий предпринимательскую деятельность, не установлен ввиду отсутствия информационной вывески и уголка потребителя. Реализация спиртосодержащей продукции в указанном торговом объекте осуществляется без наличия лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, что является нарушением Федерального закона № 171-ФЗ.

Учитывая, что у органов местного самоуправления отсутствуют правовые основания для проведения контрольно-надзорных мероприятий в отношении стационарных предприятий торговли Ваше обращение 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 ГУ УМВД России по г. Воронежу и министерство имущественных и земельных отношений Воронежской области (далее – Министерство) для рассмотрения и принятия мер в рамках наделенных полномочий.

В текущем году (03.10.2023) по факту незаконной реализации алкогольной продукции в указанном торговом объекте сотрудниками ОП № 4 УМВД России по г. Воронежу составлен административный материал по ч. 3 ст. 14.17 КоАП РФ «Нарушение требований к производству или обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» в отношении ООО «[Роднич](https://egrul.nalog.ru/index.html)ок», осуществляющем деятельность в магазине на момент проведения рейдового мероприятия.

Ранее (05.10.2023) управой Коминтерновского района городского округа город Воронеж (далее – управа района) информация о незаконной торговой деятельности по ул. Владимира Невского, 1а, направлена в МИФНС России по Воронежской области (далее – ИФНС) и в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области (далее – Управление Роспотребнадзора).

Так по информации ИФНС России по Коминтерновскому району г. Воронежа от 10.11.2023 при проведении выездного обследования установить лицо, осуществляющее финансово-хозяйственную деятельность в предприятии потребительского рынка по ул. Владимира Невского, 1а, не представилось возможным. При этом согласно сведениям управляющей компании ООО УК «Жилищный аргумент», осуществляющей управление многоквартирным жилым домом № 1а по ул. Владимира Невского, нежилое помещение, расположенное по вышеуказанному адресу, принадлежит на праве собственности физическому лицу, не зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя и не являющемуся участником каких-либо юридических лиц. Указанная информация ИФНС России по Коминтерновскому району г. Воронежа направлена в налоговый орган по месту учета данного физического лица с целью установления передачи объекта недвижимости в аренду и установления полноты уплаты налога на доходы физических лиц.

Что касается Министерства и Управления Роспотребнадзора сообщаем, что по предоставленной информации от 23.10.2023 проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий не представляется возможным в соответствии с п. 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Заявителю направлен письменный ответ.

В электронную приемную администрации городского округа город Воронеж обратилась гражданка Стрельникова Л.И. по вопросу законности размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО), расположенных по адресу: г. Воронеж, Ленинский проспект, 21-23 (исх.№ 22472786 от 27.10.23).

Заявителю были даны разъяснения, что 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 не предусмотрено мест для размещения торговых объектов, указанных в обращении, соответственно договоры на размещение НТО управлением с субъектами торговли не заключались.

Согласно данным публичной кадастровой карты портала услуг федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии земельный участок по Ленинскому проспекту, 21, площадью 5043 кв. м состоит на кадастровом учете (кадастровый номер 36:34:0304013:2694). Разрешенное использование – «Многоэтажный многоквартирный дом».

Земельный участок по Ленинскому проспекту, 23, площадью 1072 кв. м, состоит на кадастровом учете (кадастровый номер 36:34:0304013:41). Разрешенное использование – «Малоэтажный многоквартирный дом».

Земельный участок по Ленинскому проспекту, 25, площадью 816 кв. м, состоит на кадастровом учете (кадастровый номер 36:34:0304013:42). Разрешенное использование – «Многоквартирный малоэтажный дом».

Торговые объекты (киоски) размещены в границах сформированных земельных участков по Ленинскому проспекту, 23 – 25.

В соответствии с ч. 5 ст. 16 Закона РФ от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» с момента формирования земельного участка и проведения его государственного кадастрового учета, земельный участок, на котором расположены многоквартирный дом и иные входящие в состав такого дома объекты недвижимого имущества, переходят бесплатно в общую долевую собственность собственников помещений в многоквартирном доме.

Согласно ст. 36 Жилищного кодекса РФ собственники помещений в многоквартирном доме владеют, пользуются и в установленных жилищным и гражданским законодательством пределах распоряжаются общим имуществом в многоквартирном доме, в том числе земельным участком, на котором расположен данный дом.

В соответствии со ст. 246, 247 Гражданского кодекса Российской Федерации все вопросы, связанные с владением, пользованием и распоряжением общим имуществом в многоквартирном доме, включая земельный участок, должны решаться собственниками помещений в данном многоквартирном доме исключительно на общем собрании.

Одновременно сообщаем, что в управу Левобережного района представлены договоры аренды на 2 НТО, а также протоколы общего собрания жильцов по вышеуказанному адресу.

Управой Левобережного района в адрес управления административно-технического контроля администрации городского округа город, ООО «АВА-кров» и ГЖИ Воронежской области направлена информация о размещении данных НТО.

В части касающейся несанкционированной торговли на остановке общественного транспорта «ул. Полины Осипенко» по Ленинскому проспекту у домов № 31, 33, 35, сообщаем следующее.

Указанная в обращении торговая деятельность является незаконной, данный адресный ориентир включен в реестр мест несанкционированной уличной торговли городского округа.

В рамках наделенных полномочий, структурными подразделениями администрации городского округа город Воронеж с привлечением сотрудников полиции на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на пресечение несанкционированной торговли, в том числе по указанному адресу.

В отношении незаконно торгующих граждан управой Левобережного района (далее – управа района) в текущем году составлен 41 протокол по   
ст. 19.2 Закона Воронежской области от 31.12.2003 № 74-ОЗ   
«Об административных правонарушениях на территории Воронежской области», в том числе в октябре текущего года – 6 протоколов. Сумма наложенных штрафов составила порядка 80 тыс. рублей.

Вместе с тем, управой района на данной территории изьято: 1312 ед. текстильной и трикотажной продукции; 100 ед. (очки, сумки, искусственные цветы); 5 ед. выносных столов; 3 весов.

Мероприятия, направленные на ликвидацию торговли по вышеуказанному адресу будут продолжены. В ноябре месяце управлением запланировано проведение рейдового мероприятия совместно с управой района и ОП № 3 УМВД России по г. Воронежу.

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.