

ОТЧЕТ
о работе с письменными и устными обращениями граждан
в Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга
(наименование исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга)

за I квартал 2016 года

№ п/п	КОНТРОЛЬНЫЕ (ОТЧЕТНЫЕ) ПОЗИЦИИ	количество вопросов (отчетный период)	количество вопросов (аналогичный период предыдущего года)
1	2	3	4
1	ВСЕГО ПОСТУПИЛО ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД (обращений/вопросов)	349	320
2	ИСТОЧНИКИ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ		
2.1	Обращения граждан	134	
2.2	Администрация Губернатора Санкт-Петербурга	80	
2.3	Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга	40	
2.4	Федеральные органы государственной власти	10	
2.5	Законодательное Собрание Санкт-Петербурга	6	
2.6	Прокуратура	9	
2.7	Муниципальные образования	3	
2.8	Иные	1	
3	ПО ВИДАМ ОБРАЩЕНИЙ		
3.1	Жалоба	61	
3.2	Заявление	208	
3.3	Предложение	13	
4	ПО ФОРМЕ ОБРАЩЕНИЙ		
4.1	Письменные	283	290
4.2	Устные	66	30
4.3	В форме электронного документа (электронная почта, электронные приемные, специализированные сайты)	100	71
5	ПО СРОКУ РАССМОТРЕНИЯ		
5.1	Рассмотрено в срок	349	320
5.2	Рассмотрено с нарушением сроков		
6	ПО КАТЕГОРИИ ЗАЯВИТЕЛЯ		
6.1	Беженец		
6.2	Ветеран труда		
6.3	Житель блокадного Ленинграда		
6.4	Инвалид Великой Отечественной Войны		
6.5	Инвалид (все группы)		
6.6	Многодетная семья		
6.7	Несовершеннолетний узник фашистского концлагеря		

6.8	Участник Великой Отечественной Войны		
6.9	Иные		
ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ			
1	СТРОИТЕЛЬСТВО:		
1.1	Архитектура и проектирование		
1.2	Долевое строительство (проблемы дольщиков)		
1.3	Строительство объектов социального назначения		
1.4	Другие вопросы строительства		
2	СВЯЗЬ (телефония, интернет)		
3	ПРОМЫШЛЕННОСТЬ		
4	ТРАНСПОРТ:		
4.1	Городской наземный пассажирский транспорт		
4.2	Метрополитен		
4.3	Грузовой транспорт		
4.4	Нарушение правил парковки автотранспорта		
4.5	Другие вопросы транспорта		
5	ВОПРОСЫ ТРУДА И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ		
6	ЗЕМЛЕПОЛЬЗОВАНИЕ (вопросы оформления земельных участков, кадастровый учет, вопросы садоводств, агропромышленный комплекс)		
7	ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА (вопросы экономического развития, получения гражданства, награждение, о религии, межнациональные отношения)		
8	НАУКА, КУЛЬТУРА, ИНФОРМАЦИЯ		
9	ОБРАЗОВАНИЕ:		
9.1	Вопросы работы образовательных учреждений		
9.2	О физическом воспитании и спорте		
9.3	Другие вопросы образования		
10	ТОРГОВЛЯ (вопросы работы предприятий торговли, защита прав потребителей, незаконная торговля)	169	167
11	ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ (улучшение жилищных условий, расселение, льготное получение жилья)		
12	КОММУНАЛЬНО-БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:		7
12.1	Водоснабжение		
12.2	Отопление газо- и электроснабжение		
12.3	Оплата коммунальных услуг		
12.4	Эксплуатация жилищного фонда		
12.5	Вопросы капитального ремонта, перепланировки, изменения статуса помещений		
12.6	Вопросы работы управляющих компаний		
12.7	Благоустройство дороги		
12.8	Ритуальные услуги	55	75

12.9	Другие вопросы коммунально-бытового обслуживания		
13	СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (предоставление мер социальной поддержки, оказание социальных услуг, обеспечение средствами реабилитации, материальная помощь, опекунство (попечительство) и усыновление)		
14	ФИНАНСОВЫЕ ВОПРОСЫ		
15	ЗДРАВООХРАНЕНИЕ		
16	СЛУЖБА В АРМИИ		
17	ОРАНЫ ЮСТИЦИИ (в т. ч. работа архивов, судов, отделений ЗАГС)		
18	О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН		
19	ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЕ		
20	РАБОТА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ		
21	ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ (экономическая ситуация, реформы, государственный заказ)		
22	БЛАГОДАРНОСТИ И ПОЗДРАВЛЕНИЯ	3	
23	ВОПРОСЫ, НЕ ВОШЕДШИЕ В КЛАССИФИКАТОР	125	71
24	РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ВОПРОСОВ)		
24.1	Поддержано		
24.2	В том числе «меры приняты»		
24.3	Разъяснено	349	320
24.4	Не поддержано		

**Аналитическая справка о работе
с обращениями граждан в Комитете по развитию предпринимательства
и потребительского рынка Санкт-Петербурга
за I квартал 2016 года**

На основании приведенной статистики, следует отметить, что основное количество обращений, направленных в Комитет, составляют заявления по вопросам торговли (48,4%) и сферы ритуальных услуг (15,7%).

Обращения граждан по вопросам торговли содержат, в основном, заявления по вопросам ликвидации несанкционированной торговли, порядке разъяснения оформления деятельности и размещения нестационарных торговых объектов, жалобы граждан на некачественное обслуживание на предприятиях торговли, продажу некачественных товаров и услуг.

В результате проведенных встреч с гражданами и организациями по данным вопросам:

- даны консультации по вопросам организации мест размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО);
- оказана помощь в размещении в региональной государственной информационной системе предложений для включения земельных участков в схему размещения НТО;
- даны мотивированные разъяснения принятых решений рабочей группой по снятию разногласий при включении торговых объектов в схему размещения НТО;
- оказано содействие в организации рабочих встреч в иных исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга, в том числе администрациях районов Санкт-Петербурга.

В результате проведенных встреч было принято 46 граждан, по всем поставленным вопросам даны соответствующие устные и письменные разъяснения.

За I квартал 2016 года в Лицензионное управление Комитета поступило 57 обращений от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее – обращение).

По данным обращениям в I квартале 2016 года проведено 33 контрольных мероприятия (17 внеплановых выездных проверок и 16 осмотров в ночное время) в отношении организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции на территории Санкт-Петербурга.

По итогам мероприятий составлено 4 протокола об административном правонарушении.

По результатам проведенных осмотров привлечены к административной ответственности в виде штрафа 2 организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, на сумму 100 тыс. рублей.

Обращения граждан по вопросам, касающимся сферы ритуальных услуг, содержат, в основном, просьбы и ходатайства о разрешении перезахоронения, эксгумаций, захоронений в родственные могилы.

В результате рассмотрения в I квартале 2016 году обращений граждан сотрудниками Комитета были осуществлены 20 выездных мероприятий:

- по вопросам благоустройства места захоронения и участка – 3;
- по вопросам модернизации крематория – 1;
- по вопросам погребения- 6;
- по вопросам увековечения памяти погибших – 1;
- по вопросам предоставления качества услуг – 1;
- по вопросам оказания помощи в поисках места захоронений – 8.

В результате проведенных мероприятий были приняты положительные решения.

Обращения, поступившие в Комитет, были своевременно рассмотрены, на каждое обращение дан письменный ответ заявителю в установленные законодательством сроки.

ОТЧЕТ

о работе с письменными и устными обращениями граждан
в Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга
(наименование исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга)

за II квартал 2016 года

№ п/п	КОНТРОЛЬНЫЕ (ОТЧЕТНЫЕ) ПОЗИЦИИ	количество вопросов (отчетный период)	количество вопросов (аналогичный период предыдущего года)
1	2	3	4
1	ВСЕГО ПОСТУПИЛО ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД (обращений/вопросов)	370	349
2	ИСТОЧНИКИ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ		
2.1	Обращения граждан	188	134
2.2	Администрация Губернатора Санкт-Петербурга	100	80
2.3	Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга	50	40
2.4	Федеральные органы государственной власти	12	10
2.5	Законодательное Собрание Санкт-Петербурга	8	6
2.6	Прокуратура	6	9
2.7	Муниципальные образования	4	3
2.8	Иные	2	1
3	ПО ВИДАМ ОБРАЩЕНИЙ		
3.1	Жалоба	60	61
3.2	Заявление	251	208
3.3	Предложение	6	13
4	ПО ФОРМЕ ОБРАЩЕНИЙ		
4.1	Письменные	220	283
4.2	Устные	53	66
4.3	В форме электронного документа (электронная почта, электронные приемные, специализированные сайты)	91	100
5	ПО СРОКУ РАССМОТРЕНИЯ		
5.1	Рассмотрено в срок	370	349
5.2	Рассмотрено с нарушением сроков		
6	ПО КАТЕГОРИИ ЗАЯВИТЕЛЯ		
6.1	Беженец		
6.2	Ветеран труда		
6.3	Житель блокадного Ленинграда		
6.4	Инвалид Великой Отечественной Войны		
6.5	Инвалид (все группы)		
6.6	Многодетная семья		
6.7	Несовершеннолетний узник фашистского концлагеря		

6.8	Участник Великой Отечественной Войны		
6.9	Иные		
ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ			
1	СТРОИТЕЛЬСТВО:		
1.1	Архитектура и проектирование		
1.2	Долевое строительство (проблемы дольщиков)		
1.3	Строительство объектов социального назначения		
1.4	Другие вопросы строительства		
2	СВЯЗЬ (телефония, интернет)		
3	ПРОМЫШЛЕННОСТЬ		
4	ТРАНСПОРТ:		
4.1	Городской наземный пассажирский транспорт		
4.2	Метрополитен		
4.3	Грузовой транспорт		
4.4	Нарушение правил парковки автотранспорта		
4.5	Другие вопросы транспорта		
5	ВОПРОСЫ ТРУДА И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ		
6	ЗЕМЛЕПОЛЬЗОВАНИЕ (вопросы оформления земельных участков, кадастровый учет, вопросы садоводств, агропромышленный комплекс)		
7	ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА (вопросы экономического развития, получения гражданства, награждение, о религии, межнациональные отношения)		
8	НАУКА, КУЛЬТУРА, ИНФОРМАЦИЯ		
9	ОБРАЗОВАНИЕ:		
9.1	Вопросы работы образовательных учреждений		
9.2	О физическом воспитании и спорте		
9.3	Другие вопросы образования		
10	ТОРГОВЛЯ (вопросы работы предприятий торговли, защита прав потребителей, незаконная торговля)	139	169
11	ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ (улучшение жилищных условий, расселение, льготное получение жилья)		
12	КОММУНАЛЬНО-БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:		
12.1	Водоснабжение		
12.2	Отопление газо- и электроснабжение		
12.3	Оплата коммунальных услуг		
12.4	Эксплуатация жилищного фонда		
12.5	Вопросы капитального ремонта, перепланировки, изменения статуса помещений		
12.6	Вопросы работы управляющих компаний		
12.7	Благоустройство дороги		
12.8	Ритуальные услуги	91	55

12.9	Другие вопросы коммунально-бытового обслуживания		
13	СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (предоставление мер социальной поддержки, оказание социальных услуг, обеспечение средствами реабилитации, материальная помощь, опекунство (попечительство) и усыновление)		
14	ФИНАНСОВЫЕ ВОПРОСЫ		
15	ЗДРАВООХРАНЕНИЕ		
16	СЛУЖБА В АРМИИ		
17	ОРАНЫ ЮСТИЦИИ (в т. ч. работа архивов, судов, отделений ЗАГС)		
18	О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН		
19	ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЕ		
20	РАБОТА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ		
21	ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ (экономическая ситуация, реформы, государственный заказ)		
22	БЛАГОДАРНОСТИ И ПОЗДРАВЛЕНИЯ	10	
23	ВОПРОСЫ, НЕ ВОШЕДШИЕ В КЛАССИФИКАТОР	130	125
24	РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ВОПРОСОВ)		
24.1	Поддержано		
24.2	В том числе «меры приняты»		
24.3	Разъяснено	370	349
24.4	Не поддержано		

**Аналитическая справка о работе
с обращениями граждан в Комитете по развитию предпринимательства
и потребительского рынка Санкт-Петербурга
за II квартал 2016 года**

На основании приведенной статистики, следует отметить, что основное количество обращений, направленных в Комитет, составляют заявления по вопросам торговли (37,4%) и сферы ритуальных услуг (24,7%).

Обращения граждан по вопросам торговли содержат, в основном, заявления по вопросам ликвидации несанкционированной торговли, порядке разъяснения оформления деятельности и размещения нестационарных торговых объектов, жалобы граждан на некачественное обслуживание на предприятиях торговли, продажу некачественных товаров и услуг.

За II квартал 2016 года руководителями в Комитете были проведены личные приемы граждан. В результате проведенных встреч было принято 53 гражданина, по всем поставленным вопросам даны соответствующие устные и письменные разъяснения.

В результате проведенных встреч с гражданами и организациями по данным вопросам:

- даны консультации по вопросам организации мест размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО);
- оказана помощь в размещении в региональной государственной информационной системе предложений для включения земельных участков в схему размещения НТО.

В соответствии с государственным контрактом Санкт-Петербурга от 23.03.2016 № 21/2016 на оказание услуг по организации функционирования телефона «горячей линии» для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам по вопросам защиты прав потребителей с Ассоциацией региональных общественных организаций по защите прав потребителей «Выбор потребителя» при Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга функционирует телефон «горячей линии» 384-65-55 (часы работы 11.00-19.00, ежедневно, кроме субботы и воскресенья).

В течение II квартала 2016 на указанный телефон поступило 270 телефонных обращений, из них по вопросам ценообразования – 2.

Количественные характеристики проведенных устных консультаций:

- по продовольственным товарам - 20 обращений (7,4 % от общего количества);
- по непродовольственным товарам – 149 обращений (55,1 % от общего количества);
- в сфере бытовых услуг – 32 обращения (11,8 % от общего количества).

Количество письменных заключений, оформленных экспертами-консультантами по обращениям социально незащищенных категорий граждан – 21 заключение.

За II квартал 2016 года в Комитет поступило 51 обращение от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее – обращение) по вопросам реализации алкогольной продукции в торговых объектах.

По данным обращения во II квартале 2016 года проведено 12 контрольных мероприятий (9 внеплановых выездных проверок и 3 осмотров в ночное время) в отношении организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции на территории Санкт-Петербурга.

По итогам мероприятий составлено 6 протоколов об административном правонарушении.

По результатам проведенных осмотров привлечены к административной ответственности в виде штрафа 6 организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, на сумму 300 тыс. рублей.

Обращения граждан по вопросам, касающимся сферы ритуальных услуг, содержат, в основном, просьбы и ходатайства о разрешении перезахоронения, эксгумаций, захоронений в родственные могилы.

В результате рассмотрения во II квартале 2016 году обращений граждан работниками Комитета были осуществлены 8 выездных мероприятий:

- по вопросам благоустройства места захоронения и участка – 2;
- по вопросу установки надмогильных сооружений - 5
- по вопросам оказания помощи в поисках места захоронений – 1.

В результате проведенных мероприятий были приняты положительные решения.

Обращения, поступившие в Комитет, были своевременно рассмотрены, на каждое обращение дан письменный ответ заявителю в установленные законодательством сроки.

ОТЧЕТ
о работе с письменными и устными обращениями граждан
в Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга
(наименование исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга)

за III квартал 2016 года

№ п/п	КОНТРОЛЬНЫЕ (ОТЧЕТНЫЕ) ПОЗИЦИИ	количество вопросов (отчетный период)	количество вопросов (аналогичный период предыдущего года)
1	2	3	4
1	ВСЕГО ПОСТУПИЛО ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД (обращений/вопросов)	317	368
2	ИСТОЧНИКИ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ		
2.1	Обращения граждан	210	250
2.2	Администрация Губернатора Санкт-Петербурга	30	25
2.3	Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга	48	60
2.4	Федеральные органы государственной власти	8	6
2.5	Законодательное Собрание Санкт-Петербурга	9	11
2.6	Прокуратура	5	8
2.7	Муниципальные образования	3	2
2.8	Иные	4	6
3	ПО ВИДАМ ОБРАЩЕНИЙ		
3.1	Жалоба	58	80
3.2	Заявление	216	280
3.3	Предложение	3	8
4	ПО ФОРМЕ ОБРАЩЕНИЙ		
4.1	Письменные	277	368
4.2	Устные	40	
4.3	В форме электронного документа (электронная почта, электронные приемные, специализированные сайты)	44	90
5	ПО СРОКУ РАССМОТРЕНИЯ		
5.1	Рассмотрено в срок	317	368
5.2	Рассмотрено с нарушением сроков		
6	ПО КАТЕГОРИИ ЗАЯВИТЕЛЯ		
6.1	Беженец		
6.2	Ветеран труда		
6.3	Житель блокадного Ленинграда		
6.4	Инвалид Великой Отечественной Войны		
6.5	Инвалид (все группы)		
6.6	Многодетная семья		
6.7	Несовершеннолетний узник фашистского концлагеря		

6.8	Участник Великой Отечественной Войны		
6.9	Иные		
ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ			
1	СТРОИТЕЛЬСТВО:		
1.1	Архитектура и проектирование		
1.2	Долевое строительство (проблемы дольщиков)		
1.3	Строительство объектов социального назначения		
1.4	Другие вопросы строительства		
2	СВЯЗЬ (телефония, интернет)		
3	ПРОМЫШЛЕННОСТЬ		
4	ТРАНСПОРТ:		
4.1	Городской наземный пассажирский транспорт		
4.2	Метрополитен		
4.3	Грузовой транспорт		
4.4	Нарушение правил парковки автотранспорта		
4.5	Другие вопросы транспорта		
5	ВОПРОСЫ ТРУДА И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ		
6	ЗЕМЛЕПОЛЬЗОВАНИЕ (вопросы оформления земельных участков, кадастровый учет, вопросы садоводств, агропромышленный комплекс)		
7	ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА (вопросы экономического развития, получения гражданства, награждение, о религии, межнациональные отношения)		
8	НАУКА, КУЛЬТУРА, ИНФОРМАЦИЯ		
9	ОБРАЗОВАНИЕ:		
9.1	Вопросы работы образовательных учреждений		
9.2	О физическом воспитании и спорте		
9.3	Другие вопросы образования		
10	ТОРГОВЛЯ (вопросы работы предприятий торговли, защита прав потребителей, незаконная торговля)	166	198
11	ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ (улучшение жилищных условий, расселение, льготное получение жилья)		
12	КОММУНАЛЬНО-БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:		
12.1	Водоснабжение		
12.2	Отопление газо- и электроснабжение		
12.3	Оплата коммунальных услуг		
12.4	Эксплуатация жилищного фонда		
12.5	Вопросы капитального ремонта, перепланировки, изменения статуса помещений		
12.6	Вопросы работы управляющих компаний		
12.7	Благоустройство дороги		
12.8	Ритуальные услуги	84	90

12.9	Другие вопросы коммунально-бытового обслуживания		
13	СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (предоставление мер социальной поддержки, оказание социальных услуг, обеспечение средствами реабилитации, материальная помощь, опекунство (попечительство) и усыновление)		
14	ФИНАНСОВЫЕ ВОПРОСЫ		
15	ЗДРАВООХРАНЕНИЕ		
16	СЛУЖБА В АРМИИ		
17	ОРАНЫ ЮСТИЦИИ (в т. ч. работа архивов, судов, отделений ЗАГС)		
18	О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН		
19	ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЕ		
20	РАБОТА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ		
21	ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ (экономическая ситуация, реформы, государственный заказ)		
22	БЛАГОДАРНОСТИ И ПОЗДРАВЛЕНИЯ	8	12
23	ВОПРОСЫ, НЕ ВОШЕДШИЕ В КЛАССИФИКАТОР	67	80
24	РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ВОПРОСОВ)		
24.1	Поддержано		
24.2	В том числе «меры приняты»		
24.3	Разъяснено	317	368
24.4	Не поддержано		

**Аналитическая справка о работе
с обращениями граждан в Комитете по развитию предпринимательства
и потребительского рынка Санкт-Петербурга
за III квартал 2016 года**

На основании приведенной статистики, следует отметить, что основное количество обращений, направленных в Комитет, составляют заявления по вопросам торговли (52,4%) и сферы ритуальных услуг (47,6%).

Обращения граждан по вопросам торговли содержат, в основном, заявления по вопросам ликвидации несанкционированной торговли, порядке разъяснения оформления деятельности и размещения нестационарных торговых объектов, жалобы граждан на некачественное обслуживание на предприятиях торговли, продажу некачественных товаров и услуг.

За III квартал 2016 года руководителями в Комитете были проведены личные приемы граждан. В результате проведенных встреч было принято 40 граждан, по всем поставленным вопросам даны соответствующие устные и письменные разъяснения.

В результате проведенных встреч с гражданами и организациями по данным вопросам:

- даны консультации по вопросам организации мест размещения нестационарных торговых объектов (далее – НТО);
- оказана помощь в размещении в региональной государственной информационной системе предложений для включения земельных участков в схему размещения НТО.

В соответствии с государственным контрактом Санкт-Петербурга от 23.03.2016 № 21/2016 на оказание услуг по организации функционирования телефона «горячей линии» для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам по вопросам защиты прав потребителей с Ассоциацией региональных общественных организаций по защите прав потребителей «Выбор потребителя» при Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга функционирует телефон «горячей линии» 384-65-55 (часы работы 11.00-19.00, ежедневно, кроме субботы и воскресенья).

В течение III квартала 2016 на указанный телефон поступило 377 телефонных обращений, из них по вопросам ценообразования – 1.

Количественные характеристики проведенных устных консультаций:

- по продовольственным товарам - 14 обращений (3,7 % от общего количества);
- по непродовольственным товарам – 193 обращений (51,2 % от общего количества);
- в сфере бытовых услуг – 55 обращений (14,5 % от общего количества).

Количество письменных заключений, оформленных экспертами-консультантами по обращениям социально незащищённых категорий граждан – 21 заключение.

За III квартал 2016 года в Комитет поступило 57 обращений от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее – обращение) по вопросам реализации алкогольной продукции в торговых объектах.

По данным обращения в III квартале 2016 года проведено 28 контрольных мероприятий (15 внеплановых выездных проверок и 13 осмотров в ночное время) в отношении организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции на территории Санкт-Петербурга.

По итогам мероприятий составлено 5 протоколов об административном правонарушении.

По результатам проведенных осмотров привлечены к административной ответственности в виде предупреждения 3 организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции.

Обращения граждан по вопросам, касающимся сферы ритуальных услуг, содержат, в основном, просьбы и ходатайства о разрешении перезахоронения, эксгумаций, захоронений в родственные могилы, установке надмогильных сооружений, благоустройстве мест захоронений.

В результате рассмотрения в III квартале 2016 года обращений граждан работниками Комитета было осуществлено 131 выездное мероприятие (из них - 33 по обращениям граждан и 88 по проверке кладбищ по подготовке к осенне-зимнему периоду):

- по вопросам благоустройства места захоронения и участка – 8;
- по вопросу установки надмогильных сооружений – 14;
- восстановления надмогильных сооружений -2;
- по вопросам текущего содержания кладбищ- 9.

В результате проведенных мероприятий были приняты положительные решения.

Обращения, поступившие в Комитет, были своевременно рассмотрены, на каждое обращение дан письменный ответ заявителю в установленные законодательством сроки.