

**Аналитическая справка о работе
с обращениями граждан в Комитете по развитию предпринимательства
и потребительского рынка Санкт-Петербурга (далее – Комитет)
за III квартал 2018 года**

За III квартал 2018 года в Комитет поступило 417 обращений граждан, организаций и общественных объединений.

На основании приведенной статистики, следует отметить, что основное количество обращений, направленных в Комитет, составляют заявления по вопросам торговли и сферы ритуальных услуг.

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 2018 года руководителями в Комитете были проведены личные приемы граждан. В результате проведенных встреч было принято 10 граждан, по всем поставленным вопросам даны соответствующие устные и письменные разъяснения.

За III квартал 2018 года в Комитет поступило 162 обращения от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления. В III квартале 2018 года проведено 102 контрольных мероприятия (2 внеплановые проверки, 76 осмотров, 24 совместных мероприятия с администрациями и полицией районов) в отношении организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции на территории Санкт-Петербурга.

По итогам мероприятий составлено 48 протоколов об административном правонарушении:

31 протокол - по осмотрам;

17 протоколов – по совместным мероприятиям с администрациями и полицией районов.

По результатам проведенных контрольных мероприятий привлечены к административной ответственности в виде штрафа 13 организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, на сумму 1 300 тысяч рублей, из них оплачено 100 000 рублей, 10 должностных лиц на сумму 200 000 рублей, 2 индивидуальных предпринимателя на сумму 80 000 рублей. Срок оплаты еще не наступил.

В Управление развития предпринимательства Комитета за III квартал 2018 года поступило 37 обращений граждан. Основная тематика обращений – получение информации о существующих мерах поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (15 обращений). Из них 5 обращений об оказании финансовой поддержки начинающим предпринимателям, 3 обращения – оказание имущественной поддержки. 7 обращений – получение консультации по вопросам открытия собственного дела.

Также поступали обращения по вопросам поддержки предприятий народных художественных промыслов, молодых дизайнеров, о вопросах участия в обучающих программах по вопросам организации собственного бизнеса. По всем вопросам заявителям были даны подробные разъяснения.

В соответствии с государственным контрактом Санкт-Петербурга от 14.02.2018 № 10/2018 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 2018 на указанный телефон поступило 528 телефонных обращений.

Количественные характеристики проведенных устных консультаций:

- по продовольственным товарам - 19 обращений (2,8 % от общего количества);
- по непродовольственным товарам – 176 обращений (33,3 % от общего количества);
- в сфере бытовых услуг – 64 обращения (12,1 % от общего количества).

Количество письменных заключений, оформленных экспертами-консультантами по обращениям социально незащищённых категорий граждан – 20 заключений.

Обращения граждан по вопросам, касающимся сферы ритуальных услуг по отделу развития услуг:

- по вопросам благоустройства места захоронения - 14;
- по вопросам погребения - 8;
- по вопросам увековечения памяти погибшим - 5;
- по вопросам санитарно-технического состояния территории кладбищ- 21;
- по вопросам установки надмогильных сооружений- 3;

Для решения вопросов по захоронению, установке надмогильных сооружений, благоустройству места захоронения, были проведены 13 выездных мероприятий. К подготовке осенне-зимнему периоду была осуществлена проверка 88 кладбищ.

Вопросы, по которым проведены выездные мероприятия, решены положительно.

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

**Аналитическая справка о работе
с обращениями граждан в Комитете по развитию предпринимательства
и потребительского рынка Санкт-Петербурга (далее – Комитет)
за III квартал 2018 года**

За III квартал 2018 года в Комитет поступило 417 обращений граждан, организаций и общественных объединений.

На основании приведенной статистики, следует отметить, что основное количество обращений, направленных в Комитет, составляют заявления по вопросам торговли и сферы ритуальных услуг.

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 2018 года руководителями в Комитете были проведены личные приемы граждан. В результате проведенных встреч было принято 10 граждан, по всем поставленным вопросам даны соответствующие устные и письменные разъяснения.

За III квартал 2018 года в Комитет поступило 162 обращения от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления. В III квартале 2018 года проведено 102 контрольных мероприятия (2 внеплановые проверки, 76 осмотров, 24 совместных мероприятия с администрациями и полицией районов) в отношении организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции на территории Санкт-Петербурга.

По итогам мероприятий составлено 48 протоколов об административном правонарушении:

31 протокол - по осмотрам;

17 протоколов – по совместным мероприятиям с администрациями и полицией районов.

По результатам проведенных контрольных мероприятий привлечены к административной ответственности в виде штрафа 13 организаций, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, на сумму 1 300 тысяч рублей, из них оплачено 100 000 рублей, 10 должностных лиц на сумму 200 000 рублей, 2 индивидуальных предпринимателя на сумму 80 000 рублей. Срок оплаты еще не наступил.

В Управление развития предпринимательства Комитета за III квартал 2018 года поступило 37 обращений граждан. Основная тематика обращений – получение информации о существующих мерах поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (15 обращений). Из них 5 обращений об оказании финансовой поддержки начинающим предпринимателям, 3 обращения – оказание имущественной поддержки. 7 обращений – получение консультации по вопросам открытия собственного дела.

Также поступали обращения по вопросам поддержки предприятий народных художественных промыслов, молодых дизайнеров, о вопросах участия в обучающих программах по вопросам организации собственного бизнеса. По всем вопросам заявителям были даны подробные разъяснения.

В соответствии с государственным контрактом Санкт-Петербурга от 14.02.2018 № 10/2018 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 2018 на указанный телефон поступило 528 телефонных обращений.

Количественные характеристики проведенных устных консультаций:

- по продовольственным товарам - 19 обращений (2,8 % от общего количества);
- по непродовольственным товарам – 176 обращений (33,3 % от общего количества);
- в сфере бытовых услуг – 64 обращения (12,1 % от общего количества).

Количество письменных заключений, оформленных экспертами-консультантами по обращениям социально незащищённых категорий граждан – 20 заключений.

Обращения граждан по вопросам, касающимся сферы ритуальных услуг по отделу развития услуг:

- по вопросам благоустройства места захоронения - 14;
- по вопросам погребения - 8;
- по вопросам увековечения памяти погибшим - 5;
- по вопросам санитарно-технического состояния территории кладбищ- 21;
- по вопросам установки надмогильных сооружений- 3;

Для решения вопросов по захоронению, установке надмогильных сооружений, благоустройству места захоронения, были проведены 13 выездных мероприятия. К подготовке осенне-зимнему периоду была осуществлена проверка 88 кладбищ.

Вопросы, по которым проведены выездные мероприятия, решены положительно.

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