

**Аналитическая справка
о работе с обращениями граждан в Комитете по промышленной политике,
инновациям и торговле Санкт-Петербурга
за III квартал 2020 года**

В соответствии с государственным контрактом Санкт-Петербурга от 27.03.2020 № 1032897 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 промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга (далее – Комитет) функционирует телефон «горячей линии» 384-65-55 (часы работы 11.00-19.00, ежедневно, кроме субботы и воскресенья).

В течение III квартала 2020 рассмотрено 824 обращения, из них:

телефонных обращений – 566,

обращений к экспертам-консультантам для проведения устных консультаций в помещениях консультационного пункта – 228,

письменных заключений, оформленных экспертами-консультантами по обращениям социально незащищённых категорий – 30.

Количественные характеристики проведенных устных консультаций:

- по продовольственным товарам - 33 обращения (5,8 % от общего количества телефонных обращений);

- по непродовольственным товарам – 261 обращений (46,1 % от общего количества телефонных обращений);

- в сфере бытовых услуг – 112 обращений (19,8 % от общего количества телефонных обращений).

Дополнительно информируем, что также функционирует, созданная при Комитете «горячая линия» по обеспечению продовольственной безопасности и защите прав потребителей, функционирующую на базе СПб ГБУ «ЦКК ТРУ», общее количество поступивших в течение III квартала 2020 года телефонных обращений – 258, из них:

- связанных с распространением в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции COVID-19 – 177;

- по вопросам защиты прав потребителей – 62;

- по вопросам качества продуктов – 19.

В III квартале 2020 года Комитетом было рассмотрено большое количество обращений, связанных с распространением в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В период с 01.07.2020 по 30.09.2020 в Комитет:

- поступило 115 обращений от граждан по вопросу оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства (далее - СМСП) в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Комитетом в рамках своих полномочий оказана информационная поддержка в части предоставления актуализированных сведений о существующих федеральных и региональных мерах поддержки СМСП в условиях распространения COVID-19;

- **поступило 47 обращений** от граждан по вопросу нарушений организациями ограничительных мер, направленных на противодействие распространению новой коронавирусной инфекции. Уполномоченными должностными лицами Комитета проведено 53 контрольных мероприятия. По результатам проведенных контрольных мероприятий нарушений ограничений, установленных постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 13.03.2020 № 121 «О мерах по противодействию распространения в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», не выявлено.

- **поступило 128 обращений** от граждан по вопросам работы организаций, предприятий в сфере торговли, индустрии моды и красоты в период эпидемии коронавируса.

В адрес каждого заявителя направлены соответствующие пояснения согласно действующей редакции постановления Правительства Санкт-Петербурга от 13.03.2020 № 121 «О мерах по противодействию распространения в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».