

**Статистические данные**  
**о работе с обращениями граждан за IV квартал 2022 года**  
**департамента экономического развития Воронежской области**

(наименование структурного подразделения правительства области или ИОГВ Воронежской области)

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 84

Из них:

1.1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 84

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 76

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма поддержано + меры приняты*) – 0

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 76

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

из них:

1.1.4.1. Обращение не целесообразно и необоснованно – 0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 8

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 – 50

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 53

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 0

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) – 0

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 0

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 – 1

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:

Значительное количество обращений от общего количества рассмотренных связано с вопросами, касающимися ипотечного кредитования граждан (27 обращений) и по вопросам иных кредитных задолженностей (29 обращений).

Так заявителю по вопросу, исполнения обязательств по ипотечному кредиту разъяснено, что в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» заемщик – мобилизованный гражданин или члены его семьи вправе в любой момент в течение времени действия кредитного договора, но не позднее 31 декабря 2023 года, обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора, предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств на льготный период. Льготный период для мобилизованных граждан и их семей будет равен сроку мобилизации, увеличенному на 30 дней. Заемщик самостоятельно определяет первый день приостановления по оплате ипотеки, но он должен быть не ранее 21 сентября 2022 года. Если указанная дата в требовании не установлена, льготный период будет начинаться в день направления требования кредитору.

Требование заемщика направляется способом, предусмотренным кредитным договором для взаимодействия заемщика и кредитора. Член семьи заемщика при представлении требования прикладывает документы, подтверждающие его статус в качестве члена семьи.

Заемщику либо члену семьи заемщика необходимо обратиться в адрес кредитора с требованием, которое он обязан рассмотреть в срок, не превышающий 10 дней, и принять по нему решение. Порядок пользования льготным периодом доведен до сведения заявителя.

2. Заявителю по вопросу исполнения обязательств по кредитным договорам разъяснено, что в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.10.2022 № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные

Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» заемщик – мобилизованный гражданин и (или) члены его семьи вправе обратиться в кредитную организацию с требованием установления льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств, в период с 21 сентября 2022 года по 31 декабря 2022 года, но не ранее даты мобилизации или начала участия в специальной военной операции военнослужащего.

Если указанная дата в требовании не установлена, льготный период будет начинаться в день направления этого документа. Льготный период для мобилизованных граждан и их семей будет равен сроку мобилизации, увеличенному на 30 дней.

Требование направляется способом, предусмотренным кредитным договором для взаимодействия заемщика и кредитора. Член семьи заемщика при представлении требования прикладывает документы, подтверждающие его статус в качестве члена семьи.

Кредитор обязан рассмотреть требование в срок, не превышающий 10 дней, и принять по нему решение.

В течение срока действия льготного периода на размер основного долга, входящего в состав текущей задолженности заемщика перед кредитором по кредитному договору, за исключением кредитного договора, обязательства по которому обеспечены ипотекой, на день установления льготного периода, начисляются проценты по процентной ставке, равной двум третям от рассчитанного и опубликованного Банком России в соответствии с частью 8 статьи 6 Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых, установленного на день направления заемщиком требования, указанного в части 2 настоящей статьи, но не выше процентной ставки, предусмотренной условиями кредитного договора, действовавшими до установления льготного периода.

Подробная и детализированная информация о порядке предоставления кредитных каникул для участников специальной военной операции, сформированная на основании часто задаваемых вопросов и учитывающая конкретные жизненные ситуации, представлена на официальном сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) в сервисе «Вопросы и ответы», раздел «Актуальные вопросы работы финансовой системы» - «Кредитные каникулы для участников специальной военной операции». Данные обновляются на постоянной основе, что позволит заявителю получать необходимую информацию и отслеживать ситуацию с учетом актуальных изменений.

Также информация о мерах поддержки размещена на сайте онлайн-сервиса «Господдержка36.рф.» – официальной площадке правительства Воронежской области. Дополнительно для оперативного информирования жителей региона об анонсируемых и принятых мерах государственной поддержки созданы специализированный Телеграм-канал Господдержка36.рф и группа Вконтакте.