**ОТЧЕТ**

**о деятельности органа местного самоуправления по осуществлению защиты прав потребителей в муниципальном образовании городской округ Пыть-Ях**

**за 1 квартал 2023г.**

**1. Рассмотрение обращений, жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей. Оказание правовой помощи потребителям в досудебном и внесудебном урегулировании потребительских споров:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Кол-во, ед.** | **Сумма, тыс. руб.** |
| 1. | Поступило обращений потребителей, | **29** | **339,90** |
| в том числе письменных | **20** | **-** |
| 2. | Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей, | **29** | **339,90** |
| в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (досудебном и внесудебном) порядке | **29** | **-** |
| 3. | Оказана помощь потребителям в составлении письменной претензии (требования), заявления | **1** | **39,94** |
| 4. | Предоставлено разъяснений субъектам предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей | **-** | **-** |
| 5. | Урегулировано потребительских споров потребителями с хозяйствующими субъектами в добровольном (досудебном, внесудебном) порядке, | **-** | **-** |
| в том числе споров, по которым оказана помощь в составлении письменной претензии (требования), заявления | **-** | **-** |

**2. Оказание правовой помощи потребителям в судебном урегулировании потребительского спора. Обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей):**

| **№**  **п/п** | **Показатели** | **Кол-**  **во** | **Сумма,**  **тыс. руб.** | **в том числе:** | | | **штраф** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **возмещение убытков** | **неустойка** | **моральный вред** |
| 1. | Оказана помощь потребителям в составлении исковых заявлений | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 2. | Оказана помощь потребителям в составлении иных документов (жалобы, ходатайства, возражения) | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 3. | Предъявлено исков в суды потребителями | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4. | Подготовлено и предъявлено исков в суды органом местного самоуправления,  *в том числе*: | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4.1. | *в интересах потребителя;* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4.2. | *в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 5. | Принято участие в судебных заседаниях | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.\* | Заключено мировых соглашений,  *в том числе*: | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.1\* | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.2\* | *по иску органа местного самоуправления* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.\* | Удовлетворено исков в защиту прав потребителей,  *в том числе:* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.1*\** | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.2\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.3\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.\* | Отказано в удовлетворении иска,  *в том числе:* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.1\* | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.2\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.3\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9. | Находится на рассмотрении в суде исков,  *в том числе:* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9.1. | *с начала года* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9.2. | *с предыдущих лет (2020г.)* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 10. \* | Не предъявлено исков в суд | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |

*\*- информация по искам, поданным в предыдущие годы, указывается в той же строке в скобках с указанием года подачи иска.*

**3. Выявление товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, извещение контролирующих органов:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатели** | **Кол-во** | **в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»** | | | | | | | **иные**  **НПА** |
| **4** | **5** | **7** | **8-10, 12** | **16** | **26.1** | **иные** |
|  | Направлено извещений федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |

**5. Информационно-разъяснительная, просветительская работа в области защиты прав потребителей:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятия** | **Кол-во** | **Примечание (тематика, формат мероприятия, наименование СМИ)** |
| 1. | Выступление на радио, телевидении | 4 | Осуществлен прокат сюжетов (роликов) на телевидении «Телерадиокомпания Пыть-Яхинформ» города Пыть-Яха на темы:   1. Январь 2023г.:   - «Честный знак» поможет потребителям получить качественную продукцию (<https://vk.com/wall-126088488_20338>);   1. Февраль 2023г.:   - Как не попасть на уловки мошенников в сети. Может ли продавец неожиданно изменить цену  (<https://vk.com/wall-126088488_20510>);   1. Март 2023г.:   - Деловая игра: Кто же все-таки главное действующее лицо рыночной экономики (<https://pyt-yahinform.ru/society/shkolnikam-o-pravax-potrebitelej>);  - 15 марта - Всемирный день защиты прав потребителей. В рамках проведения мероприятий приуроченных ко Всемирному дню ЗПП 13 марта 2023г. проведён выезд рабочей группы по контролю ситуации, в части введения маркировки товаров средствами идентификации в продовольственных магазинах города Пыть-Яха  (<https://pyt-yahinform.ru/society/proverka-torgovyx-tochek>). |
| 2. | Подготовка публикаций, статей для размещения в печатных изданиях | 16 | Опубликованы статьи в общественно-политическом еженедельнике города Пыть-Яха «Новая Северная газета» |
| 3. | Подготовка и размещение информационных материалов в сети Интернет (в том числе электронные СМИ, официальный сайт органа местного самоуправления, социальные сети) | 31 | На официальном сайте администрации города в разделах: Пресс-релиз (<https://adm.gov86.org/)>, Для граждан/Защита прав потребителей, Для граждан/Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию, а также на страницах социальных сетей: «Одноклассники», «ВКонтакте» опубликованы информационные материалы для граждан города. |
| 4. | Проведение лекций (семинаров, факультативов, открытых уроков, викторин и др.) с населением, *в том числе: с детьми, школьниками, студентами;* | 1 | 13.03.2023г. в целях просвещения социально незащищенных групп населения, проведено информационно - консультативное мероприятие (деловая игра) по вопросам защиты прав потребителей в общеобразовательном учреждение города МБОУ СОШ г.Пыть-Яха № 1 для обучающихся 5 классов на тему: «Защита прав потребителей» в рамках реализации пункта 2.3 Плана мероприятий («дорожная карта») по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Пыть-Ях на 2023г. (охват 30 чел.) |
| *с пенсионерами, лицами с ограниченными возможностями;* | 2 | В целях просвещения социально незащищенных групп населения, проведено 2 информационно-консультативных мероприятия по вопросам защиты прав потребителей для старшего поколения:  -06.02.2023г. в МАУК Культурно-досуговый центр «ГДК Россия» (охват 20 чел.);  -10.02.2023г. в МАУК «МКЦ «Феникс» (охват 20 чел.). |
| 5. | Проведение встреч (лекций, семинаров, «круглых столов», совещаний и др.) с предпринимателями по вопросам защиты прав потребителей | 1 | 13.03.2023г. Проведено рейдовое мероприятие совместно с ОМВД, членами общественного совета города Пыть-Яха по контролю ситуации в части ведения маркировки товаров средствами идентификации в отношении организаций торговли, реализующих молоко, молочную продукцию и упакованную воду. |
| 6. | Проведение иных семинаров, совещаний по вопросам защиты прав потребителей | 1 | 17.03.2023г. проведено заседание Межведомственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции на территории г.Пыть-Яха (протокол № 2 от 17.0.2023) при участии членов Общественного совета г.Пыть-Яха, на котором рассмотрен вопрос по защите прав потребителей, в связи с проведением 13 марта 2023 года рабочей группой рейдового мероприятия по контролю ситуации в части ведения маркировки товаров (молоко, молочную продукцию и упакованную воду) средствами идентификации в продовольственных магазинах розничной торговли. По итогам проведенного рейдового мероприятия, подготовлен сюжет для населения города по использованию информационной системы «Честный Знак». |
|  | *с иными группами населения* | 3 | 1.В феврале 2023г. Управлением по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации г.Пыть-Яха, совместно с «Газпром энергосбыт Тюмень», МУП «УГХ», управляющими компаниями проведено рабочее совещание по вопросам задолженности за ЖКУ.  2.В марте 2023г. Управлением по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации г.Пыть-Яха, совместно с управляющими организациями проведена рабочая встреча для обсуждения рейтинга управляющих организаций, расположенных на территории города Пыть-Ях, в соответствии с Приказом Службы Жилищного и строительного надзора ХМАО-Югры № 101-0 от 07.12.2022г.  3.В феврале, марте 2023г. Управлением по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации г.Пыть-Яха, совместно с представителями ГСК совещание на тему: заключение договоров с Югра-Экология, соблюдение пожарного режима. |
| 7. | Изготовление и распространение информационно-справочных материалов (памятки, буклеты, плакаты, брошюры и др.) | 4  (414  шт.) | Изготовлены и распространены памятки в местах массового пребывания граждан на темы:  - Будьте бдительны! Не дайте себя обмануть! (50 шт.).  - Обеспечение беспрепятственного доступа граждан с инвалидностью по зрению с собакой-проводником к объектам предоставления услуг (136 шт.).  - Весенние сессии онлайн-занятий по финансовой грамотности для граждан старшего поколения» (127 шт.).  - Повышение уровня грамотности в области энергоэффективности жителей МКД ХМАО-Югры» (101 шт.). |
| 8. | Проведение телефонной «горячей линии» | На официальном сайте администрации г.Пыть-Яха в разделе: Главная/Для граждан/Защита прав потребителей размещены телефоны «Горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей, консультационного пункта ФФБУЗ в ХМАО-Югре, консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре», по вопросам повышения цен на социально-значимые продукты питания, по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции, контактного центра Банка России и т.д.  В разделе: Главная/Для граждан/Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию/размещены телефоны «Горячей линии» по вопросам алкогольного рынка, дежурной части ОМВД по г.Пыть-Яху | |
| 9. | Проведение мероприятий и конкурсов по защите прав потребителей | **-** |  |
| 10. | Разработка и размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей | 6 | Размещены общедоступные социальные рекламы в социальных сетях «ВКонтакте»:  - Приглашаем принять участие в весенней сессии онлайн-занятий по финансовой грамотности для граждан старшего поколения.  <https://vk.com/public172665895>  - Телефонные мошенники стали использовать новую схему обмана (<https://vk.com/public172665895?w=wall-172665895_6279>);  - Не дайте себя обмануть! Проверяйте сомнительную информацию, прежде чем отправлять деньги  (<https://vk.com/public172665895>);  - Югорчане могут обучиться по программам цифровой грамотности (<https://vk.com/public172665895>);  - О телефонных мошенниках сказано уже немало. Время поговорить об онлайн-мошенниках (<https://vk.com/public172665895?w=wall-172665895_6175>);  - Сегодня Всемирный день защиты прав потребителей (<https://vk.com/public172665895>). |
| 11. | Мероприятия по оценке уровня правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование) | 1 | 1. Проводится опрос жителей города Пыть-Яха о доступности и эффективности правовой помощи потребителям (период с 15.02.2023г. по 15.04.2023г.) (<https://adm.gov86.org/news/346/_p1_aview_b13690>) |
| 12. | Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие) | 5 | 1. Индивидуальные разъяснения по включению в реестр мест накопления ТКО (2 шт.). 2. Индивидуальное разъяснение о порядке признания многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу (2 шт). 3. Индивидуальные разъяснения о порядке предоставления ЖКУ, ремонте и содержанию общего имущества в МКД, капитальному ремонту МКД (4 шт). 4. В разделе для граждан и предпринимателей на официальном сайте администрации города «Административное производство», «Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции», в разделе: Главная/Деятельность/ Экономика/Розничная продажа алкогольной продукции, на регулярной основе размещаются и актуализируются нормативно - правовые акты, касающиеся розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции, иллюстрационные материалы (инфографика) к Закону № 115-оз, свод разъяснений по проблемным ситуациям, возникающим при определении соответствия торгового объекта установленным требованиям. 5. В разделе: Главная/Для граждан/Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию/ размещены: нормативно-правовые акты, новости, телефоны «Горячей линии» по вопросам алкогольного рынка, памятки для граждан. |

Руководитель структурного подразделения: начальник управления по экономике администрации города Пыть-Яха - С.В. Маслак.

Исполнитель: главный специалист отдела по предпринимательству, ценовой политике и защиты прав потребителей управления по экономике администрации города Пыть-Яха Дегтярева Екатерина Сергеевна 8(3463)46-55-31