**ОТЧЕТ**

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

**за 2 квартал 2021г.**

**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, | **377 (41/336)** | **-** |
| в том числе письменных | **2** | **-** |
| 2. | Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей, | **377**  **(41/336)** | **-** |
| в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (досудебном и внесудебном) порядке | **377**  **(41/336)** | **543,03** |
| 3. | Оказана помощь потребителям в составлении письменной претензии (требования), заявления | **31** | **352,64** |
| 4. | Предоставлено разъяснений субъектам предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей | **4** |  |
| 5. | Урегулировано потребительских споров потребителями с хозяйствующими субъектами в добровольном (досудебном, внесудебном) порядке, | **373 (37/336)** | **395,5** |
| в том числе споров, по которым оказана помощь в составлении письменной претензии (требования), заявления | **31** | **352,64** |

**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 | **3** | **117,8** | **37,32** | **53,46** | **-** | **-** |
| 2. | Оказана помощь потребителям в составлении иных документов (жалобы, ходатайства, возражения) | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 3. | Предъявлено исков в суды потребителями | **3** | **117,8** | **37,32** | **53,46** |  |  |
| 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*: | **1** | **82,3** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.1\* | *по иску потребителя* | **1** | **82,3** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 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:* | **2** | **35,5** | **-** | **8,4** | **-** | **-** |
| 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, | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 1 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Нефтеюганске, Нефтеюганском районе и г. Пыть-Яхе | **2** | **1** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** |

**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 | 3 | 1. 01.04.2021 г. осуществлен прокат на телевидении города Пыть-Яха передачи на тему: «Качество жизни», <https://vk.com/video-126088488_456246816>.  2. 21.05.2021 г. осуществлен прокат на телевидении города Пыть-Яха телевизионного сюжета на тему: «О правах потребителей школьникам», <https://vk.com/video-126088488_456247059>.  3. 26.05.2021г. осуществлен прокат на телевидении города Пыть-Яха телевизионного сюжета на тему: «О правах потребителя – молодое поколение» <https://vk.com/video-126088488_456247076>. |
| 2. | Подготовка публикаций, статей для размещения в печатных изданиях | 3 | 1. В общественно-политическом еженедельнике города Пыть-Яха «Новая Северная газета» №10(474) от 18.03.2021г. опубликована статья на тему: «Нет пластиковым отходам в природе!», приуроченная девизу Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого ежегодно 15 марта.  2. В общественно-политическом еженедельнике города Пыть-Яха «Новая Северная газета» №19(483) от 20.05.2021г. опубликована статья «Против нелегалов на финансовом рынке».  3. В общественно-политическом еженедельнике города Пыть-Яха «Новая Северная газета» №21(485) от 03.06.2021г. опубликована статья «Права потребителя и рациональное поведение». |
| 3. | Подготовка и размещение информационных материалов в сети Интернет (в том числе электронные СМИ, официальный сайт органа местного самоуправления, социальные сети) | 41 (из них 33 на официальном сайте; 2 в социальных сетях)6Viber Messenger) | **I. На официальном сайте администрации г.Пыть-Яха опубликованы информационные материалы:**  1. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Пресс-релизы», «Главная/Для граждан/Защита прав потребителей/Новости»**:** «Внимание! Конкурс творческих работ «Права потребителей глазами молодого поколения!»».  2. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Пресс-релизы», «Главная/Для граждан/ Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию/ Новости»: «В Югре введены дополнительные ограничения розничной продажи алкогольной продукции».  3. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы» «[Горячая линия!](https://adm.gov86.org/news/412/_p2_aview_b9604)»: «Горячая линия» для потребителей по вопросам качества и безопасности детских товаров, в т.ч. детского питания.  4. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: статья «О качестве и безопасности детского питания».  5. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: статья «[О качестве и безопасности детской обуви](https://adm.gov86.org/news/412/_p2_aview_b9615)».  6. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: «[Памятка потребителю: Качество и безопасность детских товаров](https://adm.gov86.org/news/412/_p2_aview_b9616)».  7. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы» «[Внимание: открыта горячая линия по вопросам качества и безопасности детских товаров, детского питания](https://adm.gov86.org/news/412/_p2_aview_b9608)».  8. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: статья «Сведения из технического регламента Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции».  9. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: [памятка для граждан](https://adm.gov86.org/news/412/_aview_b9638) «Грипп птиц».  10. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/Новости / Пресс-релизы»: информация о работе горячей линии с 08-19.02.2021г. для потребителей по вопросам качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции.  11. в разделе «Главная/Для граждан»: статья «Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию/ Памятки для граждан» «Памятка для общественного контроля о фактах выявленных правонарушений в области розничной продажи алкогольной продукции».  12. в разделе «Пресс-релизы» и «Главная/Для граждан/Защита прав потребителя/Новости», Главная/Деятельность / Экономика / Маркировка товаров»: статья «Потребителю об обязательной маркировке».  13. в разделе «Пресс-релизы» и «Главная/Для граждан/Защита прав потребителя/Новости»: статья «Девиз Всемирного дня защиты прав потребителей 2021 года – Борьба с загрязнением пластиковыми материалами. Скажем: «Нет пластиковым отходам в природе!».  14. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/[Для граждан](https://adm.gov86.org/397/)/[Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/[Новости](https://adm.gov86.org/397/606/2240/)/[Памятки и рекомендации](https://adm.gov86.org/397/606/2240/4723/)»: памятка «Защита прав потребителей при покупке продуктов питания».  15. в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/[Для граждан](https://adm.gov86.org/397/)/[Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/[Новости](https://adm.gov86.org/397/606/2240/)/[Памятки и рекомендации](https://adm.gov86.org/397/606/2240/4723/)»: памятка «Права потребителей при нарушении срока передачи товара, выполнения работы».  16. в разделе «Пресс-релизы» и «[Главная](https://adm.gov86.org/)/[Для граждан](https://adm.gov86.org/397/)/Защита прав потребителя/Жилищно-коммунальные услуги»: статья «Об обязанности управляющей организации представить ежегодный отчет о выполнении договора управления многоквартирным домом».  17. в разделе «Пресс-релизы» и «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Новости», «Главная / Деятельность / Экономика / Маркировка товаров / Легкая промышленность»: статья «Вниманию предприятий легкой промышленности! До 1мая 2021г**.** продлена возможность маркировки средствами идентификации остатков товаров легкой промышленности».  18. в разделе «Главная / Для граждан / Защита прав потребителя»: размещена информация о работе единого консультационного центра.  18. в разделе «Пресс-релизы» и «Главная/Для граждан /Защита прав потребителя/ Новости»: статья «Товары под российские Знакомы качества»  19. в разделе «Пресс-релизы» и «Главная/Для граждан /Защита прав потребителя/ Новости»: информация о «Горячей линии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции».  20.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / Новости, [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/2021 год»: анонсирована горячая линия о нелегальной финансовой деятельности.  21.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: статья «Всегда быть на связи».  22.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: статья «Защита прав пользователей услугами связи».  23.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: статья «Контентные услуги связи».  24.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: статья«Об особенностях приобретения «бесплатных подписок» на доступ к цифровому контенту».  25.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: памятка «Памятка потребителю при пользовании услугами почтовой связи».  26.в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»: статья«Подача жалоб и предъявление претензий и их рассмотрение».  27. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи» статья: «Услуги связи».  28. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи»**:** статья **«**Что делать если оператор связи (Интернет-провайдер) в одностороннем порядке изменил цену (тариф) или иное условие доступа в Интернет».  29. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителя/Услуги связи» «Что делать, если не дошла посылка».  30. в разделе Главная / Для граждан / Защита прав потребителя / Жилищно-коммунальные услуги»: справочник «Справочник потребителя ЖКУ».  31. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителей](https://adm.gov86.org/397/606/) / [Конкурсы](https://adm.gov86.org/397/606/4618/) / Третий этап творческого конкурса «Права потребителей глазами молодого поколения» - награждение победителей!»: фотографии победителей третьего этапа творческого конкурса «Права потребителей глазами молодого поколения».  32. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителей](https://adm.gov86.org/397/606/) / Информационно-разъяснительная, просветительская работа в области защиты прав потребителей: «Лекции в общеобразовательных учреждениях».  33. в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) /Пресс-релизы: Для руководителей организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих торговую деятельность на территории г.Пыть-Ях. Уведомление, о необходимости соблюдения санитарно-эпидемиологических мер.  **II. На страницах администрации г.Пыть-Ях в социальных сетях опубликованы информационный материал:**  1. О муниципальном конкурсе творческих работ «Права потребителей глазами молодого поколения!».  2. Анонс горячей линии о нелегальной финансовой деятельности.  **III. В Viber Messenger группа «Предприниматели города»:**  1(6) размещено 6 информационных памяток, разработанных Депэкономики Югры «В Югре введены дополнительные ограничения розничной продажи алкогольной продукции». |
| 4. | Проведение лекций (семинаров, факультативов, открытых уроков, викторин и др.) с населением, *в том числе:* | 3 | - |
| *с детьми, школьниками, студентами;* | 2 (2 лекции в 2-х школах) | 1. 20 апреля 2021 года управлением по экономике в целях просвещения социально незащищенных групп населения, проведено информационно-консультативное мероприятие по вопросам защиты прав потребителей в общеобразовательном учреждение города для обучающихся 9-11 классов МБОУ СОШ г.Пыть-Яха (№ 4) на тему: «Нет пластиковым загрязнениям», в рамках реализации п. 2.4 плана мероприятий («дорожная карта») по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Пыть-Ях на 2020-2022 годы, утвержденного распоряжением администрации города от 14.01.2020 № 42-ра, <https://adm.gov86.org/397/606/4828/>.  2. 22 апреля 2021 года управлением по экономике в целях просвещения социально незащищенных групп населения, проведено информационно-консультативное мероприятие по вопросам защиты прав потребителей в общеобразовательном учреждение города для обучающихся 9-11 классов МБОУ СОШ г.Пыть-Яха (№ 5) на тему: «Нет пластиковым загрязнениям», в рамках реализации п. 2.4 плана мероприятий («дорожная карта») по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Пыть-Ях на 2020-2022 годы, утвержденного распоряжением администрации города от 14.01.2020 № 42-ра, <https://adm.gov86.org/397/606/4828/>. |
| *с пенсионерами, лицами с ограниченными возможностями;* | - | - |
| *с иными группами населения* | 1 | 1. 30.06.2021г. Управлением по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации города Пыть-Яха проведена рабочая встреча с жителями многоквартирных домов (2 мкр. д.3; 2-а мкр.ул. Советская, д. 28; 2 мкр. д. 16) по вопросам некачественного капитального ремонта МКД совместно представителями Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных квартир. |
| 5. | Проведение встреч (лекций, семинаров, «круглых столов», совещаний и др.) с предпринимателями по вопросам защиты прав потребителей | - | - |
| 6. | Проведение иных семинаров, совещаний по вопросам защиты прав потребителей | - | - |
| 7. | Изготовление и распространение информационно-справочных материалов (памятки, буклеты, плакаты, брошюры и др.) | 447 (132, 100, 100, 100, 15) | 1. Распространена памятка на тему: «В Югре введены дополнительные ограничения розничной продажи алкогольной продукции» среди хозяйствующих субъектов, реализующих алкогольную продукцию (132 шт).  2. Распространена памятка на тему: «Использование ретрансляторов (репитеров) сотовой связи» среди учащихся старших классов МБОУ СОШ г. Пыть-Яха № 4,5 (20, 22 апреля 2021г.) (100 шт).  3. Распространена памятка на тему: «Права потребителей при нарушении срока» среди учащихся старших классов МБОУ СОШ г. Пыть-Яха № 4,5 (20, 22 апреля 2021г.) (100 шт.).  4. Распространена памятка на тему: «Права потребителей при покупке продуктов питания» среди учащихся старших классов МБОУ СОШ г. Пыть-Яха № 4,5 (20, 22 апреля 2021г.) (100 шт.).  5. Распространена памятка на тему: «Использование ретрансляторов (репитеров) сотовой связи» в общественном транспорте города (15 шт.). |
| 8. | Проведение телефонной «горячей линии» | 3 постоянно | 1. 8(3463) 46-55-31 – работает горячая линия по вопросам необоснованного роста цен на социально-значимые продукты питания <https://adm.gov86.org/397/606/3379/> (за отчетный период обращения от граждан города не поступали);  2. 8 (3467) 398-300, 8 (3463)43-37-13 – работает горячая линия по противодействию незаконному производству и обороту спирта и спиртосодержащей продукции, алкогольной продукции (за отчетный период обращения от граждан города не поступали).  3. 88003335112 - работает горячая линия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции (за отчетный период обращения от граждан города не поступали). |
| 9. | Проведение мероприятий и конкурсов по защите прав потребителей | 3 | 1. Организован и проведен конкурс творческих работ «Права потребителей глазами молодого поколения» среди учащихся средних общеобразовательных учреждений, творческих организаций и культурно-досуговых учреждений г.Пыть-Яха, в соответствии с распоряжением администрации города от 23.12.2020 №2530-ра (подведение итогов конкурса состоялось 19.03.2021г., по итогам конкурса определено 6 победителей, занявших 1,2,3 места в двух номинациях, участие в конкурсе приняли 55 учащихся).  2. Администрация города Пыть-Яха приняла участие в эколого-благотворительном проекте «Добрые крышечки», который проходил с 05 апреля 2021 года по 30 апреля включительно. Цель проекта: сделать наш мир чище от пластиковых загрязнений и помочь детям, которым нужна поддержка.  3. 18.06.2021 Управлением по жилищно-коммунальному комплексу, транспорту и дорогам администрации города Пыть-Яха объявлен конкурс по отбору управляющей организации для управления многоквартирными домами (1мкр. д. 21, 6 мкр. д. 14, 3 мкр. ул. Романа Кузоваткина, д. 18). |
| 10. | Разработка и размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей | - | - |
| 11. | Мероприятия по оценке уровня правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование) | 1 | 1. Проведен опрос общественного мнения по вопросам защиты прав потребителей в период с 16.11.2020г. по 01.03.2021г. |
| 12. | Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие) | 5 | 1. На интерактивных экранах МФЦ города Пыть-Яха на постоянной основе размещены 7 видеороликов по тематике защита прав потребителей, разработанных Департаментом внутренней политики ХМАО-Югры.  2. На официальном сайте администрации города в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/)/[Для граждан](https://adm.gov86.org/397/)/Защита правы потребителей» создан новый информационный раздел для граждан: «Конкурсы».  3. Создана и размещена на официальном сайте администрации г.Пыть-Яха интерактивная карта «**Территории запрета продажи алкогольной продукции»** (**https://adm.gov86.org/prohibition/)** (для участников алкогольного рынка, а также лицензирующего органа, осуществляющего выдачу лицензий на розничную продажу алкогольной продукции).  4. На интерактивных экранах МФЦ города Пыть-Яха размещены памятки на тему: «Права потребителей при нарушении срока», «Права потребителей при покупке продуктов питания».  5. На интерактивных экранах МФЦ города Пыть-Яха размещена памятка на тему: «Использование ретрансляторов (репитеров) сотовой связи». |

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

Исполнитель: главный специалист отдела по предпринимательству, ценовой политике и защите прав потребителей управления по экономике администрации города Пыть-Яха - Хомицкая Светлана Агияновна, контактный телефон: 8(3463) 46-55-31.