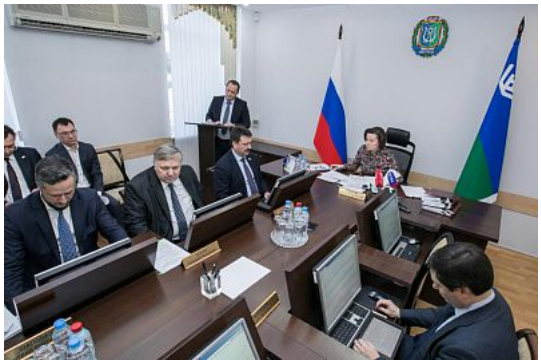
Губернатор Югры Наталья Комарова провела заседание координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей.



Вопрос оценки эффективности работы по обеспечению и защите прав потребителей обсуждался президиумом Госсовета Российской Федерации в апреле 2017 года. По его итогам Президент утвердил перечень поручений, далее Правительство Российской Федерации утвердило национальную Стратегию по защите прав потребителей до 2030 года. «Наша работа должна быть синхронизирована с этими документами, - обратилась Наталья Комарова к участникам заседания координационного совета, которое проходило в формате видеоконференцсвязи. – В числе приоритетных задач - обеспечение защиты граждан как потребителей, повышение качество их жизни; защита прав социально уязвимых групп населения, стимулирование деятельности общественных объединений потребителей».

По итогам социологического опроса в 2017 году в Югре зафиксировано повышение уровня удовлетворенности населения такими услугами как связь, дошкольное и дополнительное образование, розничная торговля. Вместе с тем установлено снижение качества обслуживания в жилищно-коммунальном хозяйстве, здравоохранении.

Кроме того, по итогам 9 месяцев текущего года зарегистрировано снижение количества обращений граждан в органы местного самоуправления за консультацией либо содействием в защите нарушенных прав потребителей (на 7,4%). В то же время общее количество таких обращений остается значительным (7808 обращений). Их анализ показал, что потребители обращались за консультацией и помощью в соответствующие государственные и муниципальные структуры после безуспешных попыток самостоятельно справиться с проблемой. «В этой связи информационно-просветительская работа остается важнейшим направлением деятельности в сфере обеспечения прав потребителей и предупреждения нарушений их прав», - отметила губернатор.

В числе федеральных и региональных приоритетов в сфере защиты прав потребителей – поддержка общественных объединений потребителей. С этой целью при Управлении федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре создан Консультативный совет. О работе Совета рассказала руководитель окружного Управления Майя Соловьева.

По ее словам, закон о защите прав потребителей наделил широким кругом полномочий общественные объединения потребителей. В реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций автономного округа сегодня содержатся сведения о 8 общественных объединениях потребителей, также в округе действуют представители двух межрегиональных общественных организаций, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей округа.

В 2017 году Управлением Роспотребнадзора в общей сложности проведено 1708 проверок. Значительно снизилось количество внеплановых проверок, проведенных по заявлениям граждан, права которых нарушены - с 519 до 130.

«Несмотря на активно проводимую в Югре работу по правовому просвещению предпринимателей, примерно 60% субъектов предпринимательской деятельности, действующих на потребительском рынке Югры, нуждается в повышении уровня знаний в сфере потребительского права», - считает руководитель окружного надзорного ведомства в сфере защиты прав потребителей.

По итогам проверок выдано 233 предписания об устранении выявленных нарушений, возбуждено 711 дел об административном правонарушении, вынесено 739 постановлений о назначении административного наказания, 77 дел направлено на рассмотрение в суды, судами принято решение о назначении административного наказания по 76 делам, из них по 15 с конфискацией предметов административного правонарушения.

За 9 месяцев 2017 года проведено 285 проверок в отношении субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной и табачной продукции. Выявлено 184 фактов нарушений.

Управление Роспотребнадзора по Югре широко применяет полномочия по судебной защите нарушенных прав потребителей. Так, за 10 месяцев 2017 года в защиту прав потребителей по судебным делам дано 28 заключений, из них удовлетворенно требований потребителей 21. В пользу потребителей присуждено 2,4 млн рублей.

Опираясь на статистику обращений, Управление Роспотребнадзора по Югре считает необходимым расширять спектр потребительских экспертиз в сфере услуг: медицинских, парикмахерских, бытовых, а также товаров: сложной бытовой техники, включая мобильные телефоны, лёгкой промышленности. По мнению Майи Соловьевой, необходим реестр аккредитованных экспертов, к услугам которых могли бы прибегать все правозащитники в области защиты прав потребителей.

Существенно снизилась доля жалоб на розничную торговлю. В текущем году отмечается рекордное снижение доли жалоб на туристические услуги. Доля жалоб на жилищно-коммунальные услуги составила 14,6%.

Финансовые рынки вызывают недовольство от 3 до 8% в сумме всех жалоб на нарушения прав потребителей. При этом подавляющее большинство жалоб поступает на услуги банков - 74-90%. Доля жалоб на транспортные услуги составляет 1,1-2,7%. Подавляющее большинство жалоб потребителей транспортных услуг недовольно качеством авиаперевозок.

Начальник Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Югре Василий Романица проинформировал о выявленных фактах преступлений. Так, за 10 месяцев 2017 года полицейскими округа выявлено 2578 фактов нарушений в сфере потребительского рынка, из них 24 нарушения требований к производству или обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, 42 нарушения за незаконную розничную продажу алкогольной продукции физическим лицом или индивидуальным предпринимателем, 1511 нарушений правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, из них 626 факта за незаконную реализацию алкогольной продукции несовершеннолетним.

В рамках мероприятий по обеспечению законности предоставления услуг в сфере торговли полицией выявлено 248 экономических преступлений, большинство из которых

связано с реализацией контрафактного алкоголя. Так, в Сургуте пресечена деятельность подпольного завода по производству контрафактных спиртных напитков общеизвестных торговых марок.

Всего в текущем году из незаконного оборота изъято более 108 тысяч литров некачественной алкогольной продукции на сумму более 40 млн рублей, установлено более 80 нарушителей - юридических лиц, являющихся лицензиатами (большая часть совершенных правонарушений относится к реализации алкогольной продукции после 20:00, что запрещено нормами действующего Закона Югры) и более 400 индивидуальных предпринимателей, допустивших административные нарушения в сфере оборота алкогольной продукции.

Руководитель Службы жилищного и строительного надзора Югры Артем Копылов доложил о результатах использования разработанной системы оценки результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности. Службой в текущем году проведено 5960 проверок, в результате которых наложено административных штрафов на общую сумму 24,8 миллиона рублей, что больше на 30% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. В 2017 году Службой рассмотрено 7226 обращений. За отчетный период количество обращений по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг также сократилось на 9% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, на 11,9% снизилось количество обращений по оплате за жилищно-коммунальные услуги.

Особое внимание Служба уделяет вопросам перерасчета гражданам размера платы за жилищные и коммунальные услуги. По итогам работы сумма произведен перерасчет в сторону уменьшения за 2017 год почти на 8 млн рублей.

Снижению количества обращений, проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей способствовала большая разъяснительная и информационная работа специалистов Службы с председателями советов многоквартирных домов, членами общественных советов по вопросам ЖКХ муниципальных образований, управляющими организациями и другими заинтересованными представителями.

Также Служба инициировала работу муниципальных образований, управляющих организаций по созданию советов многоквартирных домов. В Югре создано 4052 совета,

что составляет 40% от количества многоквартирных домов.

О том, как организована работа Консультационно-правого центра по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг центра, каковы результаты, что делается для развития гражданских инициатив, социально ориентированных некоммерческих организаций в этой сфере, рассказала исполняющая обязанности директора департамента общественных и внешних связей Югры Ирина Безносова. Всего в 2017 году в Консультационно-правовой центр обратилось 1102 жителя автономного округа (в 2016 году за аналогичный период обратилось 937 жителей), общее количество поступивших от граждан вопросов - 1162.

Анализ тематики заданных вопросов показал, что лидировали вопросы, касающиеся качества оказания жилищно-коммунальных услуг (53%), на втором месте – вопросы по порядку расчета платы за жилищно-коммунальные услуги (34%), вопросы по управлению многоквартирным домом составили 8%.

На портале «Открытый регион – Югра» создана коммуникационная система «Книга предложений». Все вопросы, предложения и ответы на них, а также оценки ведомствам в виде рейтингов публикуются в отрытом доступе на портале.

С января по сентябрь 2017 года в «Книгу предложений» поступило 243 сообщения граждан, 93 из которых касались вопросов, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством, 25 - благоустройства территорий.

Исполняющий обязанности директора департамента внутренней политики Югры Дмитрий Сердюков сообщил, что важнейшим направлением деятельности в сфере обеспечения прав потребителей и предупреждения нарушений этих прав является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности потребителей и хозяйствующих субъектов. Наиболее доступным и оперативным звеном региональной системы защиты прав потребителей являются органы местного самоуправления. Динамика обращений по вопросам защиты прав потребителей за предыдущие годы свидетельствует об устойчивой тенденция к снижению числа обращений: 2008 год - 20573, 2010 год - 16531, 2016 год - 11210, за 9 месяцев 2017 года - 7808 обращений.

Был отмечен положительный опыт работы Нижневартовска, Сургута, Ханты-Мансийска по просвещению социально уязвимых категорий населения посредством проведения лекций в образовательных учреждениях, учреждениях социального обслуживания, библиотеках, проведения конкурса знаний по защите прав потребителей (г.Ханты-Мансийск).

В завершение участники утвердили план работы на 2018 год.