**ОТЧЕТ**

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

**за 4 квартал 2020г.**

**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, | **68** | **-** |
| в том числе письменных | **12**  | **-** |
| 2. | Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей, | **68** | **-** |
| в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (досудебном и внесудебном) порядке | **59** | **1018,87** |
| 3. | Оказана помощь потребителям в составлении письменной претензии (требования), заявления  | **37** | **1008,27** |
| 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,  | **49** | **720,60** |
| в том числе споров, по которым оказана помощь в составлении письменной претензии (требования), заявления  | **27** | **702,50** |

**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  | **9** | **394,12** | **175,63** | **104,64** | **-** | **-** |
| 2. | Оказана помощь потребителям в составлении иных документов (жалобы, ходатайства, возражения) | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 3. | Предъявлено исков в суды потребителями | **8** | **392,82** | **175,6** | **104,2** | **-** | **-** |
| 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** | **32,6** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.1\* | *по иску потребителя* | **1** | **32,6** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.2\* | *по иску органа местного самоуправления* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.\* | Удовлетворено исков в защиту прав потребителей, *в том числе:* | **3** | **300,7** | **117** | **80,5** | **3** | **100,2** |
| 7.1*\** | *по иску потребителя* | **3** | **300,7** | **117** | **80,5** | **3** | **100,2** |
| 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:* | **1** | **33,3** | **1,9** | **14,2** | **-** | **-** |
| 8.1\* | *по иску потребителя* | **1** | **33,3** | **1,9** | **14,2** | **-** | **-** |
| 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:* | **3** | **17,03** | **6,9** | **0,73** | **-** | **-** |
| 9.1. | *с начала года* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9.2. | *с предыдущих лет* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 10. \* | Не предъявлено исков в суд | **1** | **1,29** | **0** | **0** | **-** | **-** |

*\*- 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  | **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 | 1 | Осуществлен прокат на телевидении города Пыть-Яха новостного сюжета на тему: «Рациональный потребитель», приуроченного к празднованию 15.03.2020 года Всемирного дня прав потребителей.  |
| 2. | Подготовка публикаций, статей для размещения в печатных изданиях | 1 | В еженедельнике «Новая Северная газета» № 9 (422) от 12.03.2020г. опубликована статья на тему: «Рациональный потребитель» - девиз Всемирного дня прав потребителей в 2020 году», приуроченная к празднованию 15.03.2020 года Всемирного дня прав потребителей. |
| 3. | Подготовка и размещение информационных материалов в сети Интернет (в том числе электронные СМИ, официальный сайт органа местного самоуправления, социальные сети) | 125 (из них 112 на официальном сайте; 13 в социальных сетях) | **I. На официальном сайте администрации г.Пыть-Яха опубликованы информационные материалы на темы:**1. «О проведении 15 марта ежегодного Всемирного дня защиты прав потребителей» <https://adm.gov86.org/news/346/_p12_aview_b8064>;2. актуализирована информация в разделе «Главная/Для граждан/Защита прав потребителя/Полезные телефоны»;3. ссылка на Форум по защите прав потребителей (АдмКом.ру) <https://adm.gov86.org/397/606/4244>; 4. ссылка на Тематический сайт «Защита прав потребителей в ХМАО-Югре» <https://adm.gov86.org/397/606/4243>;5. актуализирована информация в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Контакты, график работы <https://adm.gov86.org/397/606/2237/>;6. опубликована статья в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Новости «[ПАМЯТКА КОРОНАВИРУС COVID-19: МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ И ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ РЫНКАХ](https://adm.gov86.org/files/2020/econom/pamyatka-1.docx)» <https://adm.gov86.org/397/606/2240/>;7. опубликована статья в разделе [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Жилищно-коммунальные услуги «Минстрой России напоминает об ответственности управляющих организаций перед собственниками квартир» <https://adm.gov86.org/397/606/2245/>;8. опубликована статья в разделе [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Финансовые услуги «О рекомендациях для потребителей микрофинансовых услуг в период пандемии коронавируса» https://adm.gov86.org/397/606/2244/;9. опубликована статья в разделе [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Защита прав потребителя](https://adm.gov86.org/397/606/)/ Нормативно-правовые акты «О НАДЕЛЕНИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПРАВОМ ПО УСТАНОВЛЕНИЮ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННЫХ ДЕНЕГ ЗА НЕСОСТОЯВШИЕСЯ ПОЕЗДКИ И ПУТЕШЕСТВИЯ В УСЛОВИЯХ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ» <https://adm.gov86.org/397/606/2238/2289/>;10. опубликована информация о работе горячей линии по противодействию незаконному производству и обороту спирта и спиртосодержащей продукции, алкогольной продукции в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию»;11. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию» «[**Алкоголь не защищает от COVID-19**](https://adm.gov86.org/files/2020/econom/voz.docx)»;12. . опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию» «[**Всероссийский День трезвости**](https://adm.gov86.org/files/2020/econom/vserossiyskiy-den-trezvosti.docx)»;13. опубликована статья в разделе «Главная / Новости / Новости Пыть-Яха» «Уважаемые жители города Пыть-Яха» (встреча по изучению работы администрации города). 14. опубликована статья в разделе «Главная / Новости / Новости Пыть-Яха» «Уважаемые жители города, делая покупки в интернет-магазинах, будьте осторожны». 15. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителей» «[Мои персональные данные украли. Что делать?](https://fincult.info/article/moi-personalnye-dannye-ukrali-chto-delat/)»;16. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителей» «[На мой паспорт взяли кредит. Что делать?](https://fincult.info/article/na-moy-pasport-vzyali-kredit-chto-delat/)»;17. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителей» «[Мошенничество с банковскими картами онлайн](https://fincult.info/article/moshennichestvo-s-bankovskimi-kartami-online/)»;18. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита прав потребителей» «[Фишинг: что это такое и как от него защититься](https://fincult.info/article/fishing-chto-eto-takoe-i-kak-ot-nego-zashchititsya/)».19. опубликована статья в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Новости» «12 ноября – день качества».20. опубликована памятка в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Услуги связи» «Услуги подвижной (сотовой связи)».21. опубликована памятка в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Услуги связи» «Телематические услуги связи».22. опубликована памятка в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Услуги связи» «Услуги связи. Основные понятия и сведения».23. опубликованы рекомендации гражданам в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Здоровое питание» «Здоровое питание»;24. опубликованы рекомендации гражданам в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Здоровое питание» «О сахаре в продуктах питания»;25. опубликованы рекомендации гражданам в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Здоровое питание» «Здоровый образ жизни как профилактика гриппа и ОРВИ»;26. опубликованы рекомендации гражданам в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/Здоровое питание» «О скрытой соли в продуктах питания»;27. опубликован в разделе «Главная / Новости / Новости Пыть-Яха» план дистанционных обучающих мероприятий для участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации;28. размещены рекомендации Роспотребнадзора по выбору красной икры в разделе «Главная/Для граждан/Защита прав потребителей/Новости»;29. опубликован в разделе «Главная/Деятельность/Экономика/Маркировка товаров» план дистанционных обучающих мероприятий для участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (декабрь 2020 года);30. [в разделе [Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / [Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию](https://adm.gov86.org/397/4471/) / Нормативно-правовые акты размещен Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26.11.2020 № 115-оз «О внесении изменений в Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О регулировании отдельных вопросов в области оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».](https://adm.gov86.org/files/2020/econom/zakon-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry-ot-26-11-2020-N-115-oz.pdf)31. в новом разделе «[Маркировка товаров](https://adm.gov86.org/399/591/4578/)» размещено **72 информационных материала.**32. в разделе «Новости» опубликованы рекомендации Роспотребнадзора по выбору красной икры/33. размещено в разделе «Главная/Для граждан/Защита прав потребителей/Видеоматериалы» **7 видеороликов** по тематике защита прав потребителей, разработанных Департаментом внутренней политике по ХМАО-Югре.34. размещена в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Пресс-релизы», «Главная/Для граждан/Защита прав потребителей/Новости» «Памятка для жителей города о недопущении реализации мясного сырья, полученного от убойных животных, в том числе от диких, не соответствующего ветеринарным правилам и нормам».35. размещена в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Пресс-релизы», «Главная/Для граждан/Защита прав потребителей/Услуги связи» Памятка. Использование ретрансляторов (репитеров) сотовой связи. **II. На страницах администрации г.Пыть-Ях в социальных сетях опубликованы информационные материалы на темы:**1. «О проведении 15 марта ежегодного Всемирного дня защиты прав потребителей» <https://adm.gov86.org/news/346/_p12_aview_b8064>;2. ссылка на Форум по защите прав потребителей (АдмКом.ру) <https://adm.gov86.org/397/606/4244>; 3. ссылка на Тематический сайт «Защита прав потребителей в ХМАО-Югре»;4. опубликована статья «[ПАМЯТКА КОРОНАВИРУС COVID-19: МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ И ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ РЫНКАХ](https://adm.gov86.org/files/2020/econom/pamyatka-1.docx)»;5. опубликована статья «О рекомендациях для потребителей микрофинансовых услуг в период пандемии коронавируса»;6. опубликована информация о работе горячей линии по противодействию незаконному производству и обороту спирта и спиртосодержащей продукции, алкогольной продукции.7. опубликована статья «[Мои персональные данные украли. Что делать?](https://fincult.info/article/moi-personalnye-dannye-ukrali-chto-delat/)»;8. опубликована статья «[На мой паспорт взяли кредит. Что делать?](https://fincult.info/article/na-moy-pasport-vzyali-kredit-chto-delat/)»;9. опубликована статья «[Мошенничество с банковскими картами онлайн](https://fincult.info/article/moshennichestvo-s-bankovskimi-kartami-online/)»;10. опубликована статья «[Фишинг: что это такое и как от него защититься](https://fincult.info/article/fishing-chto-eto-takoe-i-kak-ot-nego-zashchititsya/)»11. опубликован план дистанционных обучающих мероприятий для участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации12. опубликованы рекомендации Роспотребнадзора по выбору красной икры.13. опубликована памятка. Использование ретрансляторов (репитеров) сотовой связи  |
| 4. | Проведение лекций (семинаров, факультативов, открытых уроков, викторин и др.) с населением, *в том числе:* | 8 | - |
| *с детьми, школьниками, студентами;*  | 8  | 1. В целях привлечения внимания молодежи на проблемы чрезмерного производства и нерационального потребления, а также вовлечения молодежи в процесс внедрения бережливых подходов к потреблению товаров и услуг, проведены классные часы для обучающихся 9-11 классов МБОУ СОШ г.Пыть-Яха (№1-5, КСОШ-д/с) на тему: «Рациональный потребитель» (в период с 03.03.2020г. до 23.03.2020г.);2. В целях формирования позитивного отношения подрастающего поколения к вопросам защиты прав потребителей при использовании интернет–ресурсов, проведены классные часы для обучающихся 9-11 классов МБОУ СОШ г.Пыть-Яха №2, 6 на тему: «Особенности продажи товаров дистанционным способом» (в период с 07.10-08.102020г.). |
| *с пенсионерами, лицами с ограниченными возможностями;* | - | - |
| *с иными группами населения* | - | - |
| 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 | 1 | 26.02.2020г. проведено совещание по обеспечению усиленного дезинфекционного режима с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере общественного питания и торговли продуктами питания, при участии специалистов ФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре в г.Нефтеюганске, Нефтеюганском районе и в г. Пыть-Яхе» (участие в мероприятии приняли 18 человек). |
| 7. | Изготовление и распространение информационно-справочных материалов (памятки, буклеты, плакаты, брошюры и др.) | 200 | Разработана и распространена памятка на тему: «Рациональный потребитель» - девиз Всемирного дня прав потребителей в 2020 году» среди учащихся старших классов МБОУ СОШ г.Пыть-Яха, Пыть-Яхских городских общественных организаций инвалидов, ветеранов (пенсионеров) войны, труда, а также членов Общественного совета города Пыть-Яха.  |
| 8. | Проведение телефонной «горячей линии» | 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/>;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. |
| 9. | Проведение конкурсов по защите прав потребителей  | - | - |
| 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) | 4 | 1. Мнение граждан о запрете продажи в городе Пыть-Яхе алкогольной продукции в торговых точках, расположенных в жилых домах;2.Опрос субъектов предпринимательской деятельности о качестве услуг связи, предоставляемых в городе Пыть-Ях в 2020 году;3. Опрос населения города Пыть-Яха о качестве услуг связи, предоставляемых в городе Пыть-Ях в 2020 году;4. Опрос общественного мнения по вопросам защиты прав потребителей с 16.11.2020 по 01.12.2020 (продлен до 01.03.2021) |
| 12. | Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие) | 4 | 1. Создан новый раздел для граждан на официальном сайте администрации города в разделе «Что необходимо знать про алкогольную и спиртосодержащую продукцию».2. Создан новый раздел для граждан на официальном сайте администрации города в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Для граждан](https://adm.gov86.org/397/) / Защита правы потребителей/» «Здоровое питание».3. Создан новый раздел для граждан и предпринимателей на официальном сайте администрации города в разделе «[Главная](https://adm.gov86.org/) / [Деятельность](https://adm.gov86.org/399/) / [Экономика](https://adm.gov86.org/399/591/) / Маркировка товаров».4. На интерактивных экранах МФЦ города Пыть-Яха на постоянной основе размещены 7 видеороликов по тематике защита прав потребителей, разработанных Департаментом внутренней политике по ХМАО-Югре.  |

Руководитель структурного подразделения:

Начальник управления по экономике Маслак Сергей Васильевич

(должность, Ф.И.О.)(подпись)

Исполнитель:

Главный специалист отдела по предпринимательству,

ценовой политике и защиты прав потребителей

управления по экономике Хомицкая Светлана Агияновна

8(3463) 46-55-31

(должность, Ф.И.О., тел.)