В 1-м квартале 2019 г. в министерство конкурентной политики поступило 61 обращения граждан по темам:

* тарифы и льготы по оплате жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии – 95
* торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек – 10
* лицензирование в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции – 10
* тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги – 2
* разное – 19

 Обращения поступали:

* 43 – Администрации Губернатора Калужской области;
* 18 – из Прокуратуры области;
* 32 – от граждан.

В электронном виде в адрес министерства поступило 15 обращений.

Продолжают поступать повторные обращения (12 обращений). Это связано с тем, что граждане обращаются сразу в несколько органов исполнительной власти. В министерстве конкурентной политики Калужской области (далее - министерство) ведется учет обращений граждан, организовано своевременное рассмотрение в управлениях.

Все поступившие в министерство обращения граждан были рассмотрены. При рассмотрении письменных обращений граждан неукоснительно соблюдались сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также инструкцией по делопроизводству министерства. На вопросы, поднятые и находящиеся в рамках компетенции министерства, были даны исчерпывающие ответы. Внимание уделялось также устным обращениям граждан. В случае устного обращения граждан проводилась разъяснительная работа, давались подробные ответы с обязательными ссылками на действующее федеральное и региональное законодательство.

Информация о деятельности министерства постоянно актуализируется на официальном сайте министерства, на портале органов власти Калужской области.

Ежемесячно министром конкурентной политики Калужской области проводится личный прием граждан, утвержденный распоряжением Губернатора Калужской области.

Основными темами обращений остаются тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии и оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ).

В 1 квартале 2019 года в информационно- разъяснительных целях в рамках проекта «Школа грамотного потребителя» проводились встречи с гражданами г. Тарусы и г. Сухиничи по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

Для ознакомления граждан с наиболее важными изменениями жилищного законодательства с 1 января в информационной ленте «Для граждан» на официальном сайте министерства размещена информация «Часто задаваемые вопросы о реформе по обращению с твердыми коммунальными отходами»

В целях информирования граждан на официальном сайте обновлена информация о действующих нормативных правовых актах, а также информация, необходимая для проверки и самопроверки соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданам платы за коммунальные услуги:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.11.2018 №2490-р;

- постановление Губернатора Калужской области от 14.19.2019 № 567
«Об установлении предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданам платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Калужской области на 2019 год»;

- информация о порядке предоставления субсидий, направленных
на соблюдение предельных индексов

- о размере субсидий, предусмотренных за счет средств бюджета муниципального образования, направленных на соблюдение предельных индексов

- о тарифах, установленных на 2019 год для населения по видам коммунальных услуг в разрезе муниципальных образований и регулируемых организаций Калужской области с календарной разбивкой;

- об установленных в Калужской области единых нормативах потребления коммунальных услуг;

- информационное сообщение об изменении совокупной платы за коммунальные услуги;

- информационный инструмент, позволяющий гражданам обеспечить он-лайн проверку соответствия роста размера платы за коммунальные услуги установленным ограничениям (с инструкцией пользователя);

- о порядке обращения граждан в государственную жилищную инспекцию Калужской области по вопросам соответствия роста размера платы за коммунальные услуги установленным ограничениям;

- о необходимости обращения граждан в территориальные органы социальной защиты населения Калужской области.

Также в целях информационно-разъяснительной работы на официальной сайте министерства и в источнике официального опубликования нормативных правовых актов органов государственной власти Калужской области (газета «Весть») размещены результаты мониторингов соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги за январь, февраль и март текущего года, проведенных в формате электронного шаблона ФГИС ЕИАС ФАС России.

По обращениям, содержащим информацию о нарушениях, связанных с оборотом алкогольной продукции и пива, проведены контрольные мероприятия, в том числе выезды совместно с сотрудниками УМВД России по Калужской области.

В случае невозможности дать ответ по существу, обращения перенаправляются для рассмотрения по компетенции в уполномоченные органы.

 С целью снижения количества обращений граждан, проводилась информационно-разъяснительная работа с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями о недопущении нарушения обязательных требований, посредством проведения консультаций (в том числе по телефону), размещения необходимой информации на сайте министерства.

В рамках информационно-разъяснительной работы по вопросам входящим в компетенцию отдела потребительского рынка в течение I квартала
2019 года на официальном портале органов исполнительной власти Калужской области проводилось:

- информационное наполнение раздела актуальными новостями, посвященными реализации мероприятий в сфере защиты прав потребителей <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/>.

- информационное наполнение раздела, посвященного реализации программ в сфере обеспечения качества и безопасности производимых на территории Калужской области пищевых продуктов «Калужский продукт» <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/bye_kaluga/>.

- информационное обновление раздела «Осторожно, фальсификат!» <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/false/>. В данный раздел дополнительно введены 2 подраздела:

1 - «Предотвращение нелегального оборота алкогольной продукции» <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/false/nelegal-oborot-alko.php>;

2 - «Предотвращение нелегального оборота пищевой продукции» <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/false/nelegal-oborot-pishchevoy.php> .

- во вкладке «Потребительский рынок» в разделе «защита прав потребителей» введен новый подраздел «межведомственный координационный совет» <http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/departments_mkpt/market_mkpt/consumer_rights_protection/>

Информация в указанных выше разделах поддерживается в актуальном состоянии.

21 марта 2019 года в МР «Сухиничский район» был организован прием граждан в рамках работы общественных приёмных по защите прав потребителей, целью которых является пропаганда основных положений Закона РФ «О защите прав потребителей», повышение потребительской грамотности; оказание консультативной помощи в восстановлении нарушенных прав непосредственно по месту жительства потребителей, выявление проблем в обеспечении населения качественной и безопасной продукцией. Работа с потребителями направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты.

В 1 квартале заявления и жалобы о фактах возможных нарушений законодательства в сфере закупок в управление государственных закупок от граждан не поступали

В целях недопущения оборота фальсифицированной продукции на территории Калужской области, и принятия соответствующих мер, для заказчиков, осуществляющих закупки продуктов питания, в рубрике: «Осторожно: Фальсификат!» на главной странице регионального сайта в сети Интернет с электронным адресом: http://tender.admoblkaluga.ru размещаются сведения о нахождении в обороте фальсифицированной продукции, полученные от Управления Роспотребнадзора по Калужской области.

По жалобам, не относящимся к компетенции министерства, была проведена работа с соответствующими ведомствами и органами местного самоуправления.

Мероприятия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию министерства конкурентной политики Калужской области, безусловно, способствовали снижению письменных обращений граждан, а так же уменьшению количества записавшихся на прием по личным вопросам к министру конкурентной политики.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Министр**  |  |  **Н.В. Владимиров** |

М.В Ерошкина

715-005