**Информация**

**по работе с обращениями граждан за 2021 год**

В 2021 году в министерство поступило 389 обращения (в сравнении с соответствующим периодом 2020 года – 639). Из них коллективных обращений – 33, в форме электронного документа – 211.

Все поступившие в министерство обращения граждан в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были своевременно рассмотрены. На вопросы, поднятые в обращениях, и находящиеся в рамках компетенции министерства, были даны исчерпывающие ответы. При необходимости запрашивались документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

Особое внимание уделялось устным обращениям граждан. В случае обращения граждан в устной форме 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 проводится личный прием граждан министром конкурентной политики Калужской области, утвержденный распоряжением Губернатора Калужской области.

На личном приеме (в том числе на выездных личных приемах в муниципальных образованиях Калужской области) было принято 3 человека. Снижение количества заявителей на личных приемах обусловлено условиями работы в период введения повышенной готовности для органов управления по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 и активной разъяснительной работой в соцсетях. Граждане активнее стали пользоваться возможностями сети интернет.

Проведение информационно-разъяснительной работы значительно снижает количество письменных и устных обращений. При этом наиболее эффективными являются сообщения через средства массовой информации, в том числе компьютерные средства массовой коммуникации.

Рост компьютерной грамотности населения требует развития и поддержания   
в актуальном состоянии официального сайта министерства конкурентной политики Калужской области для размещения действующих нормативных правовых актов в целях информирования граждан.

Проведение в 2021 году работы по программам «Инцидент» и «Платформа обратной связи», позволяло своевременно реагировать на обращения граждан.

Разъяснительная работа с гражданами, также была проведена по вопросам, направленным на прямую линию с Президентом Российской Федерации (по запросу Общероссийской организации «Народный фронт»). При этом ответы на поставленные вопросы были даны, как в письменном виде, так и устно в личной беседе посредством телефонной связи.

Для устранения причин способствующих повышенной активности обращений в течение 2021 года на официальном сайте министерства, а также в источнике официального опубликования нормативных правовых актов органов государственной власти Калужской области (газета «Весть») размещались результаты мониторингов соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Калужской области. Также на сайте министерства обновлялась необходимая информация для граждан о действующем федеральном и региональном законодательстве в сфере ЖКХ.

В рамках компетенции отдела потребительского рынка сообщаем следующее:

- сотрудниками отдела потребительского рынка на постоянной основе проводится анализ ежедневного ценового мониторинга по 67 наименованиям продовольственных и непродовольственных товаров по Калужской области, проводимого с участием органов местного самоуправления муниципальных районов Калужской области. Ценовая информация в рамках указанного мониторинга передаётся по вторникам каждую неделю в рабочую группу по ценам Госсовета.

Еженедельно, по пятницам, проводятся совместные заседания штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных товарных рынков Калужской области и рабочей группы, созданной во исполнение постановления Губернатора области от 15.10.2007 № 388 «О мерах по недопущению необоснованного повышения цен на товары и услуги», с участием руководителей министерства конкурентной политики, министерства сельского хозяйства, администраций городских округов и муниципальных районов области, региональных управлений ФАС, Роспотребнадзора, Россельхознадзора, а также руководителей Облпотребсоюза, крупных торговых сетей.

На заседаниях рассматривается информация о конъюнктуре цен на потребительском рынке, деятельность администраций муниципальных районов и городских округов по принимаемым мерам сдерживания роста потребительских цен.

В случае выявления необоснованного увеличения цен на товары, подлежащие мониторингу, информация направляется в Калужское управление Федеральной антимонопольной службы Российской Федерации.

Организовано проведение межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей.

В состав Совета входят представители органов, осуществляющих контроль и надзор на потребительском рынке Калужской области (Управления Роспотребнадзора, Россельхознадзора, УМВД), региональных министерств образования и науки, конкурентной политики, администраций городских округов «Город Калуга» и «Город Обнинск», государственная жилищная инспекция, отделение по Калужской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу, Управление Госавтодорнадзора, а также общественные организации по защите прав потребителей.

Совет координирует их деятельность (решения Совета обязательны для исполнения участниками совета) готовит предложения по дальнейшей деятельности, обобщает практику применения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Действует комплексный план мероприятий по защите прав потребителей в Калужской области, утверждённый постановлением Правительства Калужской области от 21 февраля 2017 г. № 83. Там определены конкретные мероприятия в сфере просвещения потребителей, предотвращения нарушений защиты их прав, оказания помощи потребителям с участниками Совета и органами местного самоуправления.

Ежемесячно проводится работа общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с постановлением Правительства Калужской области от 21.02.2017 № 83.

В работе общественных приемных принимают участие представители министерства конкурентной политики области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области, Государственной жилищной инспекции и специалисты органов местного самоуправления, занимающиеся вопросами защиты прав потребителей. В ходе личного приема проводится консультирование и оказывается практическая помощь в составлении претензий в адрес продавцов и исполнителей услуг, доступно разъясняется законодательство в части интересующего вопроса.

Кроме того, специалистами отдела отмечается увеличение количества обращений сотрудников органов местного самоуправления по телефону, электронной почте, в мессенджерах в целях оперативного реагирования на вопросы, поступающие от населения. Такое непосредственное общение позволяет снизить количество письменных обращений граждан.

На страницах министерства в социальных сетях размещается информация   
с детальным описанием ситуаций и необходимых действий в наиболее часто повторяющихся случаях, касающихся защиты прав потребителей.

По обращениям, содержащим информацию о нарушениях, связанных с оборотом алкогольной продукции, в том числе пива и пивных напитков проведены контрольные мероприятия, в том числе с привлечением сотрудников УМВД России по Калужской области.

В целях информационной открытости и прозрачности, государственного и общественного контроля закупок заказчиков у единственного поставщика информация о таких закупках размещается на портале «Малые закупки Калужской области» (https://mimz.admoblkaluga.ru/Menu/Page/1).

В целях недопущения оборота фальсифицированной продукции на территории Калужской области, и принятия соответствующих мер, до заказчиков, осуществляющих закупки продуктов питания, доводятся сведения о нахождении в обороте фальсифицированной продукции, полученные от Управления Роспотребнадзора по Калужской области.

Сводная информация о фальсифицированной пищевой продукции размещается в рубрике: «Осторожно: Фальсификат!» на главной странице регионального сайта в сети «Интернет» с адресом: <http://tender.admoblkaluga.ru>.

С учётом того обстоятельства, что рост обращений зачастую связан с изменениями требований действующего законодательства, управлением на страницах министерства в социальных сетях, а также на региональном портале государственных и муниципальных закупок (https://tender.admoblkaluga.ru/) регулярно публикуются сообщения о нововведениях в сфере закупок и планируемых обучающих мероприятиях, размещаются учебно-методические и экспертные материалы.

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

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

Приложение: отчет 1 экз