**Информация о работе с обращениями граждан в 3 квартале 2019 г.**

В 3-м квартале 2019 г. в министерство конкурентной политики поступило 68 обращения граждан по темам:

* тарифы и льготы по оплате жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии – 33
* коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 3
* оплата услуг ЖКХ -7
* нормативы потребления коммунальных услуг -8
* торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек – 6
* лицензирование в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции – 5
* закупки для государственных и муниципальных нужд - 3
* разное – 3

Обращения поступали:

* 22 – Администрации Губернатора Калужской области;
* 4 – из Прокуратуры области;
* 9 – из различных органов власти;
* 33 – от граждан.

В электронном виде в адрес министерства поступило 39 обращений.

Продолжают поступать повторные обращения. 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, результаты рассмотрения обращений граждан регулярно размещают на портале ССТУ.РФ. В 3 квартале 2019 года проводилась работа по программе «Инцидент-менеджмент», которая дает возможность исследовать реакцию граждан на работу органов исполнительной власти, отслеживая острые вопросы, что позволяет повысить адресность и оперативность решения проблем.

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 соответствии с требованиями действующего законодательства в целях информирования граждан в источнике официального опубликования нормативных правовых актов органов государственной власти Калужской области (газета «Весть»), а также на сайте министерства размещены результаты мониторингов соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги по муниципальным образованиям Калужской области за июль, август и сентябрь текущего года.

В целях снижения количества обращений граждан в течение 3 квартала текущего года обновлялась и поддерживалась в актуальном состоянии, размещенная на официальном сайте министерства, информация о действующих на территории Калужской области тарифах на коммунальные ресурсы и нормативах потребления коммунальных услуг. А также информация, необходимая для проверки и самопроверки соблюдения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданам платы за коммунальные услуги:

- информационное сообщение об изменении совокупной платы за коммунальные услуги в 2019 году (с разбивкой на периоды: с 1 января по 30 июня и с 1 июля по 31 декабря);

- 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.

В информационно-разъяснительных целях размещена информация   
о действующем федеральном и региональном законодательстве в сфере ЖКХ:

- 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»;

- постановление Губернатора Калужской области от 25.06.2019 № 287 «Об установлении предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Калужской области на долгосрочный период 2020 - 2023 годов;

- постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.2018   
№ 1347«Об особенностях индексации платы граждан за коммунальные услуги в 2019 году»;

- 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.

Министерством конкурентной политики организован ежедневный оперативный мониторинг уровня розничных цен на фиксированный набор товаров (40 наименований), проводимый в порядке, установленном письмом Минпромторга России от 08.08.2014 № ЕВ-12285/08.

Во исполнение постановления Губернатора области от 15.10.2007 №388 «О мерах по недопущению необоснованного повышения цен на товары и услуги», продолжает свою деятельность рабочая группа. Заседания рабочей группы, в состав которой входят представители контрольно-надзорных органов, профильных министерств и общественных организаций, осуществляющих деятельность на территории области, проходят еженедельно.

В режиме видеоконференции в заседаниях принимают участие заместители глав администраций муниципальных районов, городских округов Калужской области, предоставляющие информацию о принимаемых мерах органами местного самоуправления по сдерживанию потребительских цен на продовольственные товары. В ходе заседаний рассматривается вопрос применения 10 процентной надбавки на отдельные товары и оценка наличия продукции товаропроизводителей Калужской области на полках магазинов федерального и регионального значения.

Администрациями районов также еженедельно проводятся заседания комиссии по недопущению необоснованного повышения цен на товары и услуги. На заседаниях с участием предпринимателей рассматриваются вопросы, связанные с мониторингом цен на товары и услуги, а также по доле реализации продукции, производимой товаропроизводителями Калужской области, утверждены графики выездных заседаний комиссий в сельских поселениях.

В соответствии с постановлением Губернатора Калужской области от 18.10.2007 №395 «О дополнительных мерах по стабилизации цен на товары, реализуемые на территории Калужской области», руководителям организаций и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим розничную торговлю, рекомендовано применять размеры торговых надбавок не более 10% к оптовой цене поставщика на продовольственные товары первой необходимости, согласно приложению к данному постановлению, самостоятельно определять разновидность продовольственных товаров, входящих в перечень отдельных продовольственных товаров, а также обеспечить постоянное наличие в ассортименте товаров, входящих в перечень продовольственных товаров первой необходимости, в количестве не менее двух наименований по каждой разновидности товара. Данные мониторинга, проводимого БСУ «Фонд имущества Калужской области», свидетельствуют, что в целом, данные рекомендации исполняются.

В рамках деятельности по защите прав потребителей организовано проведениезаседаний межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей, созданного постановлением Правительства области от 25.09.2007 № 234**,** в состав которого входят представители органов, осуществляющих контроль и надзор на потребительском рынке Калужской области (Управления Роспотребнадзора, Федеральной антимонопольной службы, Россельхознадзора, УМВД), министерство конкурентной политики области, администраций городских округов «Город Калуга» и «Город Обнинск», а также общественные организации по защите прав потребителей. Работа Совета направлена на повышения уровня защищённости потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей работ, услуг; увеличение активности и эффективности деятельности общественных объединений потребителей по защите прав потребителей за счет государственной поддержки.

Для достижения прозрачности и доступности информации для граждан о деятельности Совета, на официальном портале органов власти области на странице министерства конкурентной политики, в разделе потребительского рынка, во вкладке защита прав потребителей, размещена актуальная информация о Совете

За 9 месяцев 2019 года в рамках информационно - разъяснительной работы управлением государственных закупок на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на профилактику нарушений законодательства и иных нормативно-правовых актов в сфере закупок (далее – управление, законодательство в сфере закупок).

В письменной и устной формах даются разъяснения заказчикам и участникам закупок по решению проблемных вопросов, находящихся в рамках компетенции управления.

Для заказчиков и участников закупок проводятся обучающие семинары, рабочее межведомственное совещания, вебинары по вопросам применения законодательства в сфере закупок, информация о которых размещается в специальном разделе на региональном сайте в сети Интернет с электронным адресом: <http://tender.admoblkaluga.ru> (далее – региональный сайт).

Изменения в законодательстве в сфере закупок, разъяснения федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, а также методические рекомендации по вопросам применения законодательства в сфере закупок в письменной форме доводиться до заказчиков и размещается в специальном разделе на региональном сайте.

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.

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.