**ДОКЛАД**

**о ходе выполнения в 2018 году постановления   
Правительства Калужской области от 21 февраля 2017 г. № 83  
«О комплексном плане мероприятий по реализации, обеспечению**

**и защите прав потребителей в Калужской области»**

В целях осуществления контроля за ходом выполнения комплексного плана мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Калужской области (далее – Комплексный план мероприятий) управлением потребительского рынка и лицензирования министерства конкурентной политики Калужской области (далее - министерство) был проведен анализ информации, представленной участниками Комплексного плана мероприятий о проделанной работе по итогам 2018 года.

Взаимодействие органов исполнительной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих надзор и контроль в сфере защиты прав потребителей, органов местного самоуправления и общественных организаций по вопросу защиты прав потребителей, осуществляется в рамках заседаний межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей.

Министерством совместно с Управлением федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области (далее - УФС Роспотребнадзора) организованы и проведены с участием СМИ следующие мероприятия:

* работа общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в десяти муниципальных районах области: «Юхновский район», «Боровский район», «Думиничский район», «Тарусский район», «Спас-Деменский район», «Мосальский район», Город Обнинск, «Медынский район», «Бабынинский район» и Город Калуга. Работа общественных приемных в сочетании с просветительской работой Центров правовой информации, расположенных в библиотеках городов Калужской области, и информационной поддержкой ГК «Земля-СЕРВИС» предоставляет реальную возможность населению получить практическую помощь;
* заседание межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей, на котором обсуждался вопрос о приобретении квартир по ипотечному кредитованию в ЗАО СК «Авиакор» города Калуги и участии в акции «Весь 2018 год платим ипотеку за Вас» (реклама от «Кошелев проект»), по которому было принято решение по восстановлению нарушенных прав граждан.

В министерстве организована телефонная «горячая» линия, на которую поступают жалобы граждан на повышение цен и неудовлетворительное качество продукции, реализуемое в розничной торговой сети, а также на качество топлива и другие нарушения в работе АЗС. Поступающие обращения оперативно рассматриваются.

Всего в 2018 г. в территориальный отдел (инспекцию) по Калужской области ЦМТУ Росстандарта поступило 8 жалоб на качество нефтепродуктов.

Результаты рассмотрения материалов жалоб следующие:

- 1 жалоба отозвана заявителем по причине удовлетворения его требований владельцем АЗС;

- 3 жалобы из-за отсутствия наименования субъекта хозяйственной деятельности сняты с контроля;

- 1 жалоба перенаправлена для ответа по подведомственности;

- по 3 жалобам были проведены 3 внеплановые проверки, согласованные в установленном порядке с Прокуратурой Калужской области.

Также в 2018 г. поступили 3 обращения граждан на недолив топлива на АЗС.

1 обращение снято с контроля из-за отсутствия наименования субъекта хозяйственной деятельности в жалобе.

Управлением Министерства Внутренних дел Российской Федерации по Калужской области (далее – УМВД России по Калужской области) за 2018 год по заявлениям и сообщениям граждан осуществлена 141 проверка в сфере оборота контрафактной продукции, при этом изъяты 10 822 единицы продукции с незаконно использованными товарными знаками «Adidas», «Reebok» и «Nike», в том числе 173 единицы с незаконным использованием символики чемпионата мира по футболу 2018 года «FIFA 2018», а также 265 ДиВиДи дисков и 83 835 пачек сигарет без специальных (акцизных) марок.

Кроме того, по материалам проверок возбуждены 15 уголовных дел по признакам составов преступлений, предусмотренных ст.180 УКРФ.

Для правового просвещения граждан УМВД РФ России по Калужской области была организована горячая телефонная линия. С целью информирования житей Калужской области по вопросам выявления и пресечения фактов реализации товаров с признаками контрафактности (подделки).

В целях профилактики правонарушений, совершаемых в сфере оборота контрафактной и алкогольной продукции СМИ подготовлены 25 официальных пресс-релизов. Данные материалы размещены в новостном блоке официального сайта УМВД России по Калужской области, на страницах групп УМВД в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Twitter», а так же получили освещение в печатных и электронных средствах массовой информации региона. «Незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг)».

В Управление Госавтодорнадзора за 2018 год в ходе контроля и надзора за соблюдением транспортного законодательства поступило 22 письменных обращения граждан по вопросам некачественного предоставления транспортных услуг, все обращения были рассмотрены. Устные консультации были проведены с 89 гражданами по различным вопросам в части касающейся деятельности территориального органа.

В 2018 году проведено 353 проверки хозяйствующих субъектов области и 118 рейдовых проверок, при этом проверено 3127 транспортных средств, выявлено 528 нарушений транспортного законодательства. По результатам проведения проверок хозяйствующих субъектов составлено 757 протоколов, выдано 144 предписания. 34 протокола направлены в судебные органы.

Проверено соблюдение необходимых условий допуска транспортных средств к эксплуатации и водителей к осуществлению коммерческих перевозок пассажиров, проводится тестирование оборудования спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS. В настоящее время 2219 транспортных средств категорий М2 и М3 (пассажирских автобусов), осуществляющих коммерческие перевозки пассажиров, оснащены модулями спутниковой навигации, работающие на междугородних, пригородных, городских маршрутах и осуществляющие заказные перевозки вместе с этим они оснащены тахографами - приборами позволяющими контролировать режим труда и отдыха водителей.

С целью пропаганды основ защиты прав населения ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метеорологии и испытаний в Калужской области» за 2018 год:

- были размещены информационные сообщения на сетевом ресурсе pressa40.ru;

- участие в телепередаче ГТРК Калуга;

- в день пожилого человека специалисты Калужского ЦСМ произвели проверку бытовых тонометров для пенсионеров г. Калуги.

- организация лекций для студентов Калужского филиала РАНХ и ГС, ПАО «КАДВИ» и УЦ ООО «Экоаналитика».

- проведение мероприятия посвященного Всемирному дню качества, подведение итогов федерального этапа конкурса «100 лучших товаров России» и награждение участников конкурса.

Министерством экономического развития Калужской области реализуется единая политика в сфере организации пассажирских перевозок транспортом общего пользования. Для улучшения транспортного обслуживания населения устанавливаются межмуниципальные маршруты регулярных перевозок по регулируемым и нерегулируемым тарифам, с внесением изменений в соответствующие реестры.

Министерством в 2018 году решены следующие вопросы:

- установлены и изменены межмуниципальные маршруты регулярных перевозок по нерегулируемым тарифам: «Балабаново – Воробьи (Парк птиц)»; «Калуга – Обнинск», «Козельск – Калуга», «Сосенский – Козельск – Калуга» (путем введения в них дополнительного остановочного пункта «пов. с. Ильинское»), «Обнинск – Малоярославец»; «Киров – Калуга (ч/з Барятино и Мосальск)» (путем введения в него дополнительного остановочного пункта «Сильковичи»);

- проработаны вопросы с руководством автотранспортных организаций области о необходимости соблюдения установленного расписания движения и недопустимости некорректного поведения водителей автобусов, осуществляющих пассажирские перевозки по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок «Калуга – Мещовск», «Калуга – Кондрово», «Калуга – Ферзиково»;

- с перевозчиком – «МП Обнинске ПАТП», обслуживающим межмуниципальный маршрут по регулируемым тарифам «Обнинск – Метеоролог», достигнута договоренность об увеличении периода осуществления перевозок по маршруту в 2019 году с 01.04.2019 по 31.10.2019;

- с перевозчиком – АО «Центральная пригородная пассажирская компания» – достигнута договоренность о продлении маршрута следования пригородного поезда № 6022 сообщением Брянск Орловский – Березовский (отправлением в 20:41) до станции Судимир (прибытием в 21:42) с 9 декабря 2018 года;

- открыты новые регулярные авиамаршруты: «Калуга – Москва», «Калуга – Ростов-на-Дону», «Калуга – Симферополь», «Калуга – Минеральные Воды», «Калуга – Краснодар»;

- с целью улучшения качества обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом запущено 2 дополнительных пригородных поезда повышенной комфортности «Экспресс» сообщением «Малоярославец – Москва».

В первом полугодии 2018 года министерством образования и науки Калужской области совместно с Калужским государственным университетом им. К.Э. Циолковского организовало областную предметную олимпиаду студентов образовательных организаций высшего образования по правоведению. Ежегодно учащиеся Калужской области с 5 по 11 класс участвуют в этапах (школьный, муниципальный, региональный, заключительный) всероссийской олимпиады школьников (далее – олимпиада) по 22 общеобразовательным предметам, в том числе по праву, обществознанию и экономике.

В период с 10 по 21 апреля 2018 года учащиеся общеобразовательных организаций нашего региона участвовали в проекте «Всероссийский финансовый зачет». Каждый желающий в режиме онлайн мог проверить свой уровень финансовой грамотности и восполнить пробелы по тем вопросам, которые вызвали трудности при прохождении теста.

В данном мероприятии приняли участие школьники г. Обнинска, Юхновского, Жуковского, Хвастовичского, Кировского, Куйбышевского, Износковского, Дзержинского и Боровского районов.

В ноябре-декабре 2018 года в муниципальном этапе всероссийской олимпиады школьников по праву, обществознанию и экономике приняли участие 1452 учащихся 7-11 классов из всех муниципальных районов (городских округов) нашего региона.

В апреле 2018 года школьники Калужской области участвовали в IV Всероссийской неделе финансовой грамотности для детей и молодежи (далее – неделя), в рамках которой были затронуты вопросы управления личным бюджетом, планирования, финансовой безопасности и финансового воспитания в семье, а также защите прав потребителей финансовых услуг.

Для обучающихся организовано участие во Всероссийском опросе по финансовой грамотности, направленном на выявление интересов участников и формирование модели поведения в области финансовой безопасности.

В рамках перечня мероприятий в июле 2018 года в Отделении по Калужской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу состоялся семинар по финансовой грамотности с участием руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России М.В. Мамуты.

На семинаре были рассмотрены вопросы о принимаемых мерах по повышению финансовой грамотности населения и защите прав потребителей финансовых услуг Калужской области.

Подведены итоги первого отборочного тура XIV Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников: зарегистрировались для участия в мероприятии 231 человек, прошли онлайн тестирование 60 человек, допущены к участию во втором туре 20 человек.

В рамках осенней сессии ежегодного всероссийского проекта «Онлайн уроки финансовой грамотности» учащиеся Калужской области прослушали 629 уроков. Всего организаторами проекта зафиксировано 9618 просмотров. В мероприятии приняли участие 113 школ (35% от общего количества общеобразовательных организаций), что на 21% больше, чем в весенней сессии проекта.

В рамках Всемирной недели предпринимательства для обучающихся профессиональных образовательных организаций Калужской области проведены тематические круглые столы.

Так же, образовательными организациями высшего образования и профессиональными образовательными организациями, находящимися на территории Калужской области, проведены: информационно-разъяснительная работа; конференции, семинары, круглые столы, затрагивающие вопросы правового воспитания (правового просвещения) населения Калужской области; организация и проведение информационных акций и иных мероприятий для различных групп по правовым вопросам; организовано участие Калужской области во втором Всероссийском правовом (юридическом) диктанте (в 2018 году приняло участие 462 чел.).

В КГУ им. К.Э. Циолковского, Калужском институте (филиале) ВГУЮ (РПА Минюста России), АНО ВО МГЭУ работают юридические клиники по предоставлению бесплатной юридической помощи. В 2018 году правовая помощь оказана 713 чел.

Обеспечено участие обучающихся общеобразовательных организаций и воспитанников дошкольных образовательных  организаций в мероприятиях Всероссийского дня правовой помощи детям (количество мероприятий – 1 857 шт.), количество участников – 160 520 чел.).

Специалистами Управления Россельхознадзора по Калужской области размещено 19 статей по результатам мероприятий, связанных с предотвращением оборота реализации опасной и некачественной продукции.

Кроме того, дано 4 интервью местному телевидению, 4 выступления на радио, а также размещено 2 статьи в печатных изданиях.

За 2018 год Управлением Роспотребнадзора по Калужской области в сфере защиты прав потребителей в рамках контроля и надзора проведено 365 контрольно-надзорных мероприятий, из них 208 проверок проведенных в рамках № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», и 157 административных расследований (за 2017 год 476 контрольно-надзорных мероприятий).

При проведении мероприятий по контролю выявлено 541 нарушение законов, договоров и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, по 21 составу статей административного кодекса (за 2017 год 435 нарушений) по 19 составам статей административного кодекса.

За 2018 год по материалам проведенных проверок на виновных лиц составлено 380 протоколов об административных правонарушениях и вынесено 331 постановление о наложении штрафов на сумму 3537,5 тыс. руб.

С целью устранения выявленных нарушений в 2018 году организациям и предприятиям, допустившим нарушения, выдано 78 предписаний (в 2017 год – выдано 125 предписаний).

За 2018года было проведено 316 предварительных проверки и выдано 20 предостережений о недопустимости нарушении обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей.

За 2018 поступило 2302 письменных и устных обращений потребителей, что на 14% обращений больше, чем за аналогичный период 2017 года (2018 обращений). 51 обращение послужило основанием для проведения проверки, 89 обращений для проведения административного расследования, 101 обращение направлено по подведомственности, по 44 составлены иски от конкретного потребителя и по 2017 даны разъяснения. Из 140 контрольно - надзорных мероприятий проведенных по обращениям потребителей в 104 случаях (74,3%) установлены нарушения законодательства защиты прав потребителей. По результатам составлено 166 протоколов, и вынесено 165 постановлений на сумму 2771,0 тыс. рублей.

За 2018 года Управлением подготовлены и направлены в суды материалы в защиту прав потребителей. Всего подготовлено и направлено в суд 61 материал, что на 11,5 % больше, чем в 2017 году – 54 материала. Иски подавались в отношении предприятий, оказывающих услуги в сфере банковских услуг, услуг в сфере ЖКХ, медицинских услуг и в сфере торговли продовольственными товарами. В настоящее время рассмотрено 15 исков с учетом 2-х исков, поданных в 2017году. По 13 искам решения судов вынесены в пользу потребителей (один иск отклонен в связи с ликвидацией предприятия «Стройдепо»).

В период проведения чемпионата мира по футболу FIFA 2018года Управлением были проведены мониторинги сайтов по продаже билетов на чемпионат мира по футболу FIFA 2018года. В ходе которого были установлены нарушения законодательства.

По результатам мониторинга и обращения потребителя Управлением подано 3 иска в суд «О признании информации о продаже билетов на чемпионат мира по футболу FIFA 2018года, дистанционным способом, т.е. распространенной посредством информационно-коммуникационной сети «Интернет», запрещенной к распространению на территории Российской Федерации.

В настоящее время все иски рассмотрено. Решения суда по данным искам вынесено в пользу Управления. Продажа билетов на чемпионат мира по футболу FIFA 2018года признана незаконной.

За 2018 год Управлением было дано 73 заключения по делам в судах в защиту прав потребителей, в 2017году – 78 заключение.

В Управлении также работает постоянно горячая линия. За истекший период 2018 года на горячую линию по вопросам защиты прав потребителей обратилось около 1000 граждан, которым были даны разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.

УФС Роспотребнадзора организованы:

два заседания Консультативного Совета при УФС Роспотребнадзора по теме «Правила дистанционной торговли» при участии общественных организаций по защите прав потребителей;

заседание Координационного совета при Губернаторе Калужской области, где Управление выступило с вопросам о практике защиты прав потребителей в суде Управлением Роспотребнадзора по Калужской области;

МО «Город Калуга» совместно с Управления Роспотребнадзора по Калужской области проведен круглый стол на теме Всемирного дня защиты прав потребителей. В работе круглого стола приняли участие сообщество предпринимателей в сфере интернет торговли;

7 совместных мероприятий Управления совместно с министерством конкурентной политики в рамках Общественной приемной в городах и населенных пунктах Калужской области было проведено по консультированию населения Калужской области по вопросам защиты прав потребителей;

консультирование населения по защите прав потребителей на базе МФЦ.

В муниципальных образованиях Калужской области работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с утверждёнными планами мероприятий по защите прав потребителей и согласно административным регламентам по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».

В отчетном периоде органами местного самоуправления было рассмотрено   
27 073 тыс. обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав, что на 2,6% больше сопоставимого периода 2017 года (26 366 тыс. обращений). (Приложение 1, Таблица 2).

Из общего числа обращений, поступивших в отчётном периоде по региону, 18% или 5065 претензии приходилось на письменные заявления граждан, что на 0,49% больше 2017 г. (5040). 0,28% от письменных заявлений, рассмотренных органами местного самоуправления (или 14 обращений), было направлено в суд. (Приложение 1, Таблица 2).

Наибольшее количество письменных обращений рассмотрено специалистами администраций города Обнинска (4355), Калуги (624), Кировского (27), Дзержинского (23) и Перемышльского (10) районов.

В 2018 году увеличилось количество обращений на некачественное выполнение коммунальных услуг – 9143 тыс. (на 2% больше 2017),бытовых услуг – 621 (на 40% больше 2017) и банковских – 57 ( на 84% больше 2017).

При этом сократилось количество обращений по вопросам оказания услуг торговли (на 20%) и услуг связи (на 5%) (Приложение 2).

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей, проходившего под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху» были проведены следующие мероприятия:

- в средствах массовой информации были опубликованы статьи об особенностях покупки товара через сеть интернет, подготовленные специалистами администраций муниципальных районов «Дзержинский район», «Жуковский район», «Козельский район», «Город Людиново и Людиновский район», «Малоярославецкий район». В газете «Козельск» и на официальном сайте администрации МР «Козельский район» - Памятка о правах потребителей в сфере интернет - торговли;

- в Центрах правовой информации при библиотеках в городах Калуге, Козельске и Сосенском в марте месяце была размещена информация о правах потребителей в сегменте электронной коммерции, проведены книжные выставки, беседы, анкетирование потребителей по вопросам дистанционной торговли, распространялись правовые буклеты и памятки-инструкции;

- в городах Калуге, Обнинске, Бабынинском, Дзержинском, Жиздринском, Козельском, Малоярославецком, Сухиничском и Юхновском районах организованы «горячие телефонные линия», где любой потребитель мог получить нужную ему консультацию.

- в городе Калуге организованы: заседание «круглого стола» для калужских предпринимателей; семинары для работников магазинов сети «Лента» и гипермаркета «Линия»; консультирование и анкетирование покупателей на предмет информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей в торговых центрах «Торговый квартал» и «Европейский», торгово-развлекательных комплексах «21 век» и «РИО», в гипермаркете «Линия».

- городе Обнинске оказана методическая помощь и дано более 600 индивидуальных консультаций субъектам предпринимательской деятельности по разъяснению действующего законодательства, регулирующего торговую деятельность, оказание бытовых услуг, услуг транспорта и связи, законодательства о защите прав потребителей и защите прав юридических и физических лиц; проведено заседание «круглого стола» по вопросам, связанным с тематикой Всемирного дня прав потребителей, консультирование и анкетирование потребителей.

Во всех округах области определены уполномоченные по вопросам защиты прав потребителя за исключением Думинического района.

В области зарегистрировано 8 общественных организаций по защите прав потребителей, 5 из которых расположены в городе Калуге, 2 – в городе Обнинске, 1 – в Барятинском районе. Деятельность общественных объединений потребителей, которые создаются на добровольной основе, характеризовалась работой по таким приоритетным направлениям, как правовое просвещение участников потребительского рынка, оказание квалифицированной юридической помощи в досудебной и судебной защите нарушенных прав потребителей.

Этими организациями рассматриваются обращения граждан по жилищно-коммунальным услугам, банковским и страховым услугам, качеству приобретённых непродовольственных товаров.

В целях совершенствования потребительского образования, повышения эффективности мер предупредительного характера, направленных на защиту прав потребителей, повышения качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг, администрациями муниципальных образований с привлечением специалистов территориальных отделов УФС Роспотребнадзора, районных ОВД, общественности для хозяйствующих субъектов проведено более 100 совещаний, семинаров, «круглых столов», деловых встреч по актуальным вопросам развития потребительского рынка и защиты прав потребителей.

Ведутся постоянные рубрики в областной газете «Весть» «Роспотребнадзор информирует», в газетах Бабынинского, Дзержинского, Жуковского, Кировского, Людиновского, Малоярославецкого, Спас-Деменского, Сухиничского и Тарусского районов: «Школа потребителя», «Знать закон», «Заочный клуб потребителей», «Потребитель», «Страничка потребителя».

Реализация комплекса мероприятий повышает социальную защищенность жителей области. Работа в этом направлении будет продолжаться.

Приложение 1

**Информационная справка о работе по защите прав потребителей в 2018 году**

**по муниципальным образованиям в сфере услуг**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид деятельности | | Количество обращений потребителей | | | | | | | | | Участие в контроль-ных меро-приятиях | Работа со СМИ | Меро-приятия |
| Дано консультаций (устно) | | Рассмотрено письменных жалоб | | Направлено в суд | | Всего обращений | | |
| 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | **%** |
| 1 | Торговля | 2499 | 3172 | 112 | 99 | 11 | 7 | 2622 | 3278 | **80%** | 91 | 105 | 75 |
| 2 | Бытовые услуги | 423 | 419 | 25 | 16 | 1 | 10 | 449 | 445 | **140%** |  | 15 |  |
| 3 | Услуги транспорта | 606 | 653 | 163 | 116 | 0 | 0 | 769 | 769 | **100%** | 105 | 128 | 40 |
| 4 | Услуги связи | 27 | 38 | 10 | 1 | 0 | 0 | 37 | 39 | **95%** |  | 6 |  |
| 5 | Коммунальные услуги | 7862 | 7401 | 1280 | 1553 | 1 | 3 | 9143 | 8957 | **102%** | 1 | 266 | 0 |
| 6 | Туристско-экскурсионные услуги | 8 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | **200%** |  |  |  |
| 7 | Медицинские услуги | 6 | 32 | 12 | 0 | 0 | 0 | 18 | 32 | **56%** |  |  |  |
| 8 | Образовательные услуги | 2230 | 1974 | 276 | 258 | 0 | 0 | 2506 | 2232 | **112%** | 0 | 23 | 6 |
| 9 | Строительные оформительские работы | 7716 | 6697 | 2777 | 2608 | 0 | 2 | 10493 | 9307 | **113%** | 449 | 100 | 0 |
| 10 | Банковские, страховые услуги | 55 | 30 | 1 | 1 | 1 | 0 | 57 | 31 | **184%** |  |  |  |
| 11 | Другие услуги | 562 | 883 | 407 | 388 | 0 | 0 | 969 | 1271 | **76%** | 73 | 29 | 0 |
|  | **ВСЕГО** | **21994** | **21304** | **5065** | **5040** | **14** | **22** | **27073** | **26366** | **103%** | **719** | **672** | **121** |

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальные образования | Количество обращений потребителей | | | | | | | | | Участие в контроль-ных меро-приятиях | Работа со СМИ | Мероприятия |
| Дано консультаций (устно) | | Рассмотрено письменных жалоб | | Направлено в суд | | Всего обращений | | |
| 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | Рост % снижение |
| 1 | Бабынинский район | 21 | 49 | 5 | 4 | 0 | 0 | 26 | 53 | 49% | 6 | 3 | 5 |
| 2 | Барятинский район | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 20% |  | 1 |  |
| 3 | Боровский район | 0 | 95 |  | 0 |  | 0 |  | 95 | 0% |  |  |  |
| 4 | Дзержинский район | 76 | 69 | 23 | 21 | 11 | 21 | 110 | 111 | 99% |  | 2 | 2 |
| 5 | Думиничский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |  |  |  |
| 6 | Жиздринский район | 14 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 15 | 93% |  | 1 |  |
| 7 | Жуковский район | 54 | 45 | 1 | 2 | 0 | 1 | 55 | 48 | 115% |  | 2 | 3 |
| 8 | Износковский район | 28 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 22 | 127% |  |  |  |
| 9 | Козельский район | 30 | 30 | 0 | 3 | 0 | 0 | 30 | 33 | 91% |  | 1 | 3 |
| 10 | Куйбышевский район | 47 | 46 | 1 | 1 | 0 | 0 | 48 | 47 | 102% | 2 | 1 |  |
| 11 | Малоярослав. район | 118 | 122 | 8 | 9 | 0 | 0 | 123 | 131 | 94% | 14 | 14 | 5 |
| 12 | Медынский район | 19 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 25 | 76% |  |  |  |
| 13 | Мещовский район | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 400% |  |  |  |
| 14 | Мосальский район | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 233% |  | 1 | 3 |
| 15 | Перемышльский район | 0 | 3 | 10 | 6 | 0 | 0 | 10 | 9 | 111% |  |  |  |
| 16 | Спас-Деменский район | 58 | 54 | 0 | 1 | 0 | 0 | 58 | 55 | 105% | 16 | 5 | 4 |
| 17 | Сухиничский район | 109 | 107 | 8 | 14 | 0 | 0 | 117 | 121 | 97% | 12 | 1 | 3 |
| 18 | Тарусский район | 128 | 131 | 0 |  | 2 | 0 | 130 | 131 | 99% | 5 | 3 | 20 |
| 19 | Ульяновский район | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0% |  |  |  |
| 20 | Ферзиковский район | 23 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 22 | 105% |  | 1 | 1 |
| 21 | Хвастовичский район | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0% |  |  |  |
| 22 | Юхновский район | 50 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 51 | 98% | 5 | 5 | 2 |
| 23 | г. Киров и Кировский р-н | 29 | 30 | 27 | 26 | 1 | 0 | 57 | 56 | 102% |  | 1 | 7 |
| 24 | г. Людиново и Людин.р-н | 157 | 149 | 1 | 1 | 0 | 0 | 158 | 150 | 105% |  | 1 | 1 |
| 25 | г. Обнинск | 20001 | 19380 | 4355 | 4240 | 0 | 0 | 29172 | 23620 | 124% | 775 | 445 | 4 |
| 26 | г. Калуга | 1018 | 844 | 624 | 711 | 0 | 0 | 1642 | 1555 | 106% | 41 | 39 | 67 |
|  | **Всего:** | **22994** | **21304** | **5065** | **5040** | **14** | **22** | **27073** | **26366** | 103% | **876** | **527** | **127** |

Приложение 2

**СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**по видам работ и услуг, рассмотренных администрациями**

**муниципальных образований Калужской области в 2017 году**

Таблица 1

Таблица 2

Таблица 3

**Структура обращений по товарным группам за 2018 год**

Таблица 4

**Изменение структуры обращений по товарным группам за 2018 год**