**ДОКЛАД**

**о ходе выполнения в 2020 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 2020 года.

**В территориальный отдел Росстандарта по Калужской области** поступило 10 жалоб на качество нефтепродуктов.

Результаты рассмотрения материалов жалоб следующие:

* 3 жалобы из-за отсутствия необходимой информации сняты с контроля;
* 1 жалоба из-за отсутствия субъекта хозяйственной деятельности по указанному адресу снята с контроля;
* по 1 жалобе дано разъяснение по порядку подачи жалобы в соответствии с законодательством;
* 1 жалоба из – за отсутствия топлива на момент проведения проверки снята с контроля;
* по 1 жалобе направлено требование о проверке достоверности информации о несоответствии продукции обязательным требованиям в соответствии с ч. 2 ст. 37, ч. 1 ст. 39 Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании», информация изложенная в жалобе в ходе проверки не подтвердилось;
* по 3 жалобам были проведены внеплановые проверки, согласованные в установленном порядке с прокуратурой Калужской области.

Проверки проведены с отбором образцов (проб) нефтепродуктов и сопроводительной документации к ним для проведения экспертизы (испытаний) в независимой аккредитированной испытательной лаборатории ФБУ «Тульский ЦСМ» на соответствие требованиям Технического регламента Таможенного Союза ТР ТС 013/2011 « О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту».

В результате проверок в 2 случаях были выявлены превышение по физико – химическому показателю «массовая доля серы». В отношении данных СХД начато производство по делам об административных правонарушениях в соответствии с санкциями, предусмотренными ч. 2 ст. 14.43.1 КоАП РФ.

Также в 2020 году поступило 2 обращения на недолив топлива на АЗС.

По результатам рассмотрения данные обращения были сняты с контроля из – за отсутствия документов, подтверждающих обоснованность жалобы.

**УМВД России по Калужской области**

В 2020 году по заявлениям и сообщениям граждан пресечены 174 правонарушения, связанных с реализацией алкогольной продукции, ответственность за которые предусмотрена различными статьями КоАП РФ. В том числе пресечен 81 факт реализации алкогольной продукции без лицензии, 33 факта реализации алкогольной продукции несовершеннолетним, 54 факта реализации алкогольной продукции с ненадлежащим образом заполненными товарно-сопроводительными документами, а также 6 фактов реализации спиртосодержащей продукции домашней выработки (самогон). Виновные лица привлечены к административной ответственности в виде административных штрафов. В ходе мероприятий изъяты 13 830 литров алкогольной продукции.

Уделялось внимание пресечению распространения контрафактной и поддельной продукции в организациях розничной торговли. Сотрудники управления включены в состав межведомственной комиссии по борьбе с оборотом контрафактной и контрабандной продукцией на территории Калужской области, созданной по указанию Губернатора Калужской области.

За 2020 год по заявлениям (сообщениям) граждан и правообладателей осуществлены 58 проверок в сфере оборота контрафактной продукции, изъяты 4431 единица продукции с незаконно использованными товарными знаками «Adidas», «Reebok», «Аpple», «Duracell», «Total», «Shell» и др. Пресечен 51 факт реализации контрафактной незамерзающей стеклоомывающей жидкости, содержащей в своем составе метанол, изъяты 15148 литров.

Кроме того, по материалам проверок возбуждены 9 уголовных дел, по признакам составов преступлений, предусмотренных ст. 180 УК РФ и 6 ст. 171.1 УК РФ « Производство, приобретение, хранение, перевозка или сбыт товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации».

Госавтоинспекцией Калужской области, в целях повышения эффективности профилактической работы среди водителей, осуществляющих перевозку пассажиров, предупреждения и пресечения грубых нарушений правил дорожного движения на постоянной основе проводятся комплексные мероприятия по контролю за соблюдением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями законодательства в сфере пассажирских перевозок.

В 2020 году на территории области сотрудниками Госавтоинспекции совместно с представителями Росстандарта проведены 423 таких мероприятия.

При проведении указанных мероприятий особое внимание уделяется проверке технического состояния автобусов, контролю за соблюдением водителями автобусов режима труда и отдыха, несанкционированному внесению в конструкцию автобусов изменений, не соответствующих требованию законодательства Российской Федерации в области обеспечения безопасности дорожного движения.

За указанный период в ходе проведения мероприятий осуществлена проверка свыше 15 тысяч автобусов, осуществляющих пассажирские перевозки, привлечены к административной ответственности более 4 тысяч водителей автобусов, 298 должностных и юридических лиц.

По фактам эксплуатации автобуса без тахографа, нарушений режима труа и отдыха привлечены к административной ответственности 128 водителей, 1065 водителей привлечены к административной ответственности за управление автобусом с техническими неисправностями, при которых запрещена его эксплуатация. Пресечены 6 фактов эксплуатации автобусов, в конструкцию которых внесены несанкционированные изменения.

В ходе проведения административных расследований выданы 135 представлений должностными и юридическими лицами (индивидуальным предпринимателям) о недопустимости нарушений обязательных требований.

В 2020 году вопросы обеспечения безопасности пассажирских перевозок, в том числе в части, касающейся организованных перевозок групп детей автобусами, 76 раз освещались на телевидении, 187 – на радио, 14 – в печатных изданиях 789 раз в сети «Интернет».

Отделом информации и общественных связей УМВД России по Калужской области в 2020 году подготовлены 29 официальных пресс – релиза о деятельности органов внутренних дел региона в сфере пресечения фактов оборота и реализации опасной и некачественной продукции (товаров). В том числе табачной и алкогольной продукции, стеклоомывающей незамерзающей жидкости, спортивных и иных промышленных товаров, имеющих признаки контрафактности и т.д.

Пресс релизы размещены в новостном блоке официального сайта УМВД России по Калужской области, на страницах групп УМВД в социальных сетях «Одноклассники», «Вконтакте», «Twitter», в информационном разделе сайта ВД России.

На основе данных пресс – релизов в печатных и электронных средствах массовой информации, а также в сети Интернет опубликовано и вышло в эфир 87 тематических материалов.

**Управление Государственного автодорожного надзора по Калужской области** **Федеральной службы в сфере транспорта.**

За 2020 год в отдел поступило 13 обращений граждан по вопросам некачественного представления транспортных услуг, все обращения рассмотрены. Вместе с этим принято 79 граждан руководством отдела по различным вопросам в части касающейся деятельности службы.

Во исполнение одной из функций осуществляется контроль и надзор за выполнением транспортного законодательства субъектами транспортной деятельности и органами местного самоуправления, в части создания условий для предоставления транспортных услуг населению и организации транспортного обслуживания населения в границах муниципального образования. Основная цель указанных мероприятий – оказание помощи администрациям муниципальных образований в организации пассажирских перевозок автомобильным транспортом, обеспечение качества и безопасности транспортных услуг на обслуживаемой территории.

Силами отдела совместно с представителями Прокуратуры области, УФСБ, УГИБДД УВД по Калужской области и представителями организаторов перевозок, регулярно проводились проверки автотранспорта, осуществляющего перевозки пассажиров по междугородным, пригородным и городским маршрутам калужской области.

За 2020 год проведено 92 проверки юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 149 рейдов на пассажирообразующих пунктах и маршрутах, при этом проверено 1441 транспортное средство, выявлено 233 нарушения транспортного законодательства.

Инспекторами Отдела составлено 233 протокола в отношении субъектов транспортной деятельности, нарушивших требования транспортного требования транспортного законодательства. Пресечено 18 нарушений требований Федерального закона от 13.07.2015 года № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», допущенных субъектами транспортной деятельности, заключавшихся в осуществлении перевозок без карты маршрута. Нарушители привлечены к административной ответственности.

Проконтролировано соблюдение необходимых условий допуска транспортных средств к осуществлению коммерческих перевозок пассажиров, проведено тестирование оборудования спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS, наличие приборов учета скорости, режима труда и отдыха водителей. Проводится работа с субъектами транспортной деятельности по организации замены устаревшего подвижного состава на более новые, комфортабельные модели и отвечающие современным требованиям безопасности. По состоянию на отчетный период 2468 транспортных средств категорий М2 и М3 (пассажирских автобусов), осуществляющих коммерческие перевозки пассажиров, оснащены модулями спутниковой навигации, работающие на междугородних и пригородных маршрутах и осуществляющие заказные перевозки вместе с этим оснащены тахографами - приборами позволяющими контролировать скорость, режим труда и отдыха водителей.

Проведено три совещания с руководителями транспортных организаций и индивидуальными предпринимателями, рассмотрены вопросы обеспечения безопасности перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, санитарной обработки салонов подвижного состава и применению средств индивидуальной защиты в период ограничений, введенных в регионе, особое внимание уделено перевозкам организованных групп детей. До перевозчиков доведена информация о требованиях транспортного законодательства, вступающего в 2021 году. Особое внимание обращено на соответствие сотрудников транспортного комплекса квалификационным требованиям установленным законодательством.

К участию в мероприятиях, направленных на защиту прав потребителей, привлекаются представители средств массовой информации. Сотрудниками телерадиокомпаний города подготовлен видеоматериал о деятельности межведомственной комиссии, состоящей из госинспекторов УГАДН, УГИБДД УМВД по Калужской области и специалистов УГХ города Калуги, направленной на стабилизацию работы пассажирского транспорта в центральной части города Калуги и города Обнинск. Телерадиокомпании региона регулярно транслируют видеосюжеты о вопросах, рассматриваемых на заседаниях областной комиссии по БДД при Правительстве Калужской области. Участие в заседаниях комиссии постоянно принимают ИО начальника Управления и начальник территориального отдела.

**Региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Калужской области.**

В 2020 году специалисты Калужского ЦСМ произвели проверку бытовых тонометров для населения г. Калуги в рамках акции «Будь здоров», проводимой Росстандартом и провели лекцию на базе УЦ ООО фирма «Экоаналитика» «Требования к испытательным лабораториям в РФ» в рамках обучения для специалистов (химиков) испытательных лабораторий.

Информационные сообщения на сетевом ресурсе «csmkaluga.ru» «Физлица могут не проводить проверку счетчиков до 1 января 2021 года», «Росстандарт переводит оказание услуг в цифровой формат», «Выбираем термометр: как выбрать самый точный и безопасный», «Изменения в ФЗ «Об обеспечении единства измерений».

В ноябре прошел День открытых дверей для студентов с экскурсией и лекцией в ФБУ «Калужский ЦСМ».

В декабре состоялось мероприятие, посвященное Всемирному дню качества, подведению итогов федерального этапа конкурса «100 лучших товаров России» и награждению участников этого конкурса.

**Министерство конкурентной политики Калужской области.**

В первом полугодии проведено 2 совещания с руководителями розничных торговых сетей, действующих на территории области (29.01.2020, 29.07.2020) по вопросам реализации продукции местных производителей и реализации остатков продукции с истекающим сроком годности.

В течение мая-июля были организованы видеоконференции с участием представителей органов местного самоуправления, розничных торговых предприятий по вопросам маркировки продукции (табачная продукция, обувь) средствами идентификации в государственной информационной системе «Честный знак».

Организована рубрика по вопросам защиты прав потребителей в социальных сетях «Вконтакте», «Одноклассники», «Фейсбук», «Инстаграмм» на странице министерства, публикации на регулярной основе осуществляются на регулярной основе с апреля 2020 года.

В рамках реализации программы «Защиты прав потребителей в Калужской области», входящей в состав государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области» организован опрос потребителей в части удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей. Показатель удовлетворённости составил 59,3% от общего числа опрошенных.

По результатам проверок в части предотвращения реализации нелегальной алкогольной продукции (судебные решения) наложено штрафов на сумму 505 тыс. руб., конфисковано нелегальной алкогольной продукции — 138 декалитров.

В Калужской области постановлением Правительства Калужской области от 25 сентября 2007 года № 234 создан Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей.

9 сентября 2020 года министерство конкурентной политики организовало заседание Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей, созданного при Правительстве Калужской области, на котором обсуждались вопросы защиты прав потребителей в сфере финансовых   услуг.

Также организована работа общественных приемных в муниципальных образованиях области по вопросам защиты прав потребителей.

Цель работы общественных приемных: пропаганда основных положений Закона «О защите прав потребителей, повышение потребительской грамотности, оказание консультационной помощи в восстановлении нарушенных прав непосредственно по месту жительства потребителей.

За 2020 год в рамках общественной приемной совместно с представителями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области, Государственной жилищной инспекции Калужской области и специалистами органов местного самоуправления, занимающиеся вопросами защиты прав потребителей в городах и населенных пунктах Калужской области было проведено 5 совместных мероприятий по консультированию населения Калужской области по вопросам защиты прав потребителей.

Администрации органов местного самоуправления, заранее зная график работы Общественной приемной, оповещали и приглашали граждан для консультирования. Данные мероприятия активно посещали жители городов и населенных пунктов Калужской области. Итоги работы общественной приемной освещались в средствах массовой информации, местной прессе, а также на сайте министерства конкурентной политики Калужской области.

**Министерство экономического развития.**

По обращениям заявителей положительно решены следующие вопросы:

* проработаны вопросы с руководством автотранспортных организаций области о необходимости соблюдения установленного расписания движения и норм предельной вместимости транспортных средств, осуществляющих пассажирские перевозки по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок «Калуга – Кондрово», «Калуга – Воротынск», «Калуга – Воротынск – Бабынино (ч/з Муромцево)», перевозок «Калуга- Макарово – с/х Октябрьский», «Сосенский – Козельск – Калуга»;
* установлен межмуниципальный маршрут регулярных перевозок по нерегулируемым тарифам «Сильково – Воротынск»;
* установлен межмуниципальный маршрут регулярных перевозок «Калуга – Юхнов»;
* назначена остановка «Крекшино» при движении пригородного поезда сообщением «Калуга-Москва».

**Министерство образования Калужской области.**

В рамках проекта Центрального банка Российской Федерации «Онлайн уроки финансовой грамотности» принято участие в следующих уроках: «Пять простых правил, чтобы не иметь проблем с долгами», «Все про кредит или четыре правила, которые могут достичь цели», «Как начать свой бизнес. Мечтай. Планируй. Действуй», «С налогами на ТЫ», «С деньгами на ты. Зачем быть финансово грамотным?», «Моя профессия - финансист», «Что нужно знать про инфляцию?», «Платить и зарабатывать банковской картой», «Личный финансовый план. Путь к достижению цели», «Вклады: как сохранить и преумножить», «Акции: Что должен знать начинающий инвестор», «Финансовые инструменты и стратегии инвестирования», «Акции. Инвестиции» (Осенняя сессия). Общее количество уроков - 346, количество участников – 4482 человека.

Также профессиональными образовательными организациями Калужской области в рамках Всероссийской недели финансовой грамотности принято участие в марафоне финансовой грамотности от проекта «Инфоурок». Принято участие в тестировании «Всероссийский финансовый зачёт». В рамках Международной недели инвесторов (WIW-2020), инициированной Международной организацией комиссий по ценным бумагам (IOSCO), принято участие в онлайн уроке «Вклады. Как сохранить и преумножить».

В рамках всемирной недели предпринимательства принято участие в уроке – деловой игре «Я – руководитель».

Также посредством учебной и внеучебной работы со студентами были проведены: лекции и семинары для студентов на темы: «Понятие бюджета и «Фондовый рынок», «Банки и банковские продукты», студенты приняли участие в молодежной игре «Бизнес – квест»; в вебинаре «Как защититься от мошенников» на платформе Сбербанка; приняли участие во Всероссийском экономическом диктанте.

В рамках проведения квалификации в ГАОУ ДПО «Калужский государственный институт развития образования» в 2020 году на курсах «Содержание и методика преподавания основ финансовой грамотности» обучено 452 человека.

Организуются встречи студентов и преподавателей со специалистами банков, Управления Роспотребнадзора по Калужской области, в том числе по разъяснению поправок к пенсионному законодательству и формированию правильного понимания пенсионной системы РФ.

«Организация проведения областной ежегодной предметной олимпиады студентов образовательных организаций высшего образования по правоведению с включением в ее содержание блока вопросов по защите прав потребителей».

Во втором полугодии 2020 года олимпиада не проводилась. Однако посредством учебной и внеучебной работы со студентами проводятся семинары, беседы и классные часы, в том числе об основах потребительских знаний.

Также было организовано участие студентов в Четвертом Всероссийском правовом (юридическом) диктант. Диктант проводился в режиме онлайн.

«Пропаганда основ защиты прав потребителей: ведение на телевидении специальных просветительских передач, рубрик; издание в печатных органах тематических публикаций; привлечение представителей средств массовой информации к участию в мероприятиях, направленных на защиту прав потребителе, в проведении проверок и рейдов в работе Совета по защите прав потребителей, в проведении семинаров, конференций; подготовка информационных сообщений для средств массовой информации».

При проведении семинаров, конференций олимпиад представители СМИ приглашаются на мероприятия. Вместе с тем информация о проведенных мероприятиях постоянно размещается на официальном портале органов власти Калужской области.

**Управление Роспотребнадзора по Калужской области**

За 2020 год Управлением Роспотребнадзора по Калужской области в сфере защиты прав потребителей в рамках контроля и надзора проведено 65 контрольно-надзорных мероприятия, в том числе 35 проверок в рамках № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», из них 3 контрольных закупки и 27 административных расследований (за 2019 год 638 контрольно-надзорных мероприятий).

Кроме того, за истекший период было проведено 461 предварительная проверка и выдано 31 предостережение о недопущении нарушений в области защиты прав потребителей.

В каждом случае установления административных правонарушений или нарушений законодательства о защите прав потребителей специалистами отдела возбуждались дела или составлялись протоколы об административных правонарушениях.

Всего было составлено 98 протоколов об административных правонарушениях и вынесено 81 постановление о наложении штрафов на сумму 822,0 тыс. руб. За 2019 год составлено 474 протокола об административных правонарушениях и вынесено 448 постановлений о наложении штрафов на сумму 2836,5 тыс. руб.

Деятельность на финансовом рынке.

За 2020 год в адрес Управления поступило 94 обращения, из которых 81 письменное заявление и 13 устных обращений в рамках работы общественной приемной, по вопросам кредитования и оказания иных финансовых услуг (в 2019 году поступило 108 обращений граждан, в том числе 80 письменных заявлений и 28 устных обращений граждан).

Основные причины обращения:

-несогласия с начислениями в рамках заключенного договора потребительского кредита;

- порядок заключения договоров потребительского кредита (займа) и их исполнение;

-отказ от договора страхования, заключенного в рамках договора потребительского кредита и прочее.

Жилищно-коммунальные услуги.

В 2020 году поступило 189обращений, в том числе172 письменных обращения граждан, так или иначе затрагивающие вопросы нарушения прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг. За тот же период 2019 года Управлением было рассмотрено 181 обращение.

Из 189 рассмотренных обращений потребителей 86 обращений направлены по подведомственности, по остальным обращениям потребителям давались разъяснения действующего законодательства,

Анализ рассматриваемых обращений потребителей показал, что наиболее частыми поводами для обращения граждан за 2020 год явились:

* оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества;
* несвоевременный перерасчет платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, либо отказ потребителям в проведении перерасчета;
* ненадлежащее исполнение управляющими организациями содержания и текущего ремонта общедомового имущества, в результате которого потребителям был причинен имущественный вред и прочее.

Туристские услуги.

В 2020 году поступило 62 обращения граждан на нарушения в сфере оказания туристических услуг и 16 устных обращений.

Основные вопросы, с которыми обращались потребители:

* о возврате денежных средств в случае отказа от поездки по причине заболевания;
* об иммунизации против различных инфекций;
* о профилактике инфекций;
* некачественно оказанная услуга и прочее.

По всем вопросам даны разъяснения.

Транспортные услуги.

По вопросу оказания транспортных услуг поступило 69 обращений.

Также была проведена тематическая «горячая линия» по теме оказания услуг и каршеринга.

Услуги связи.

За 2020 год в адрес Управления поступило 128 обращений.

Основные причины обращений граждан:

- качество услуг связи (интернет, ТВ);

- повышение тарифных планов;

- списание денежных средств;

- неполная, недостоверная информация об оказанной услуги;

- отказ от принятия обращения граждан и прочее.

Розничная торговля.

За 2020 год специалистами Управления было проведено 24 проверки по контролю и 18 административных расследования в организациях, осуществляющих реализацию продовольственных и непродовольственных товаров.

При 29 (69%) контрольно-надзорных мероприятиях установлены нарушения действующего законодательства (при 14 внеплановых проверках и при 15 административных расследованиях).

Анализ выявленных нарушений норм Закона РФ «О защите прав потребителей» показывает, что в основном преобладают следующие нарушения:

* не доведение до потребителей необходимой и достоверной информации о фирменном наименовании и месте нахождения изготовителя товара, об основных потребительских свойствах, о гарантийных обязательствах, о назначении товара;
* нарушение сроков удовлетворения требований покупателя;
* введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств товара и прочее.

По материалам проведенных мероприятий по контролю составлено 72 протокола и вынесено 54 постановления о наложении административных штрафов на общую сумму 232,0 тыс. руб.

Работа с письменными и устными обращениями позволяет выявить и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким процентом нарушений законодательства о защите прав потребителей.

В числе основных причин, вызывающих обращения граждан, остаётся продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях), продавцах, нарушение сроков исполнения услуг.

Доля обращений по защите прав потребителей составила 30,0 % от общего количества поступивших обращений в Управление (6223).

За 2020 год поступило 1888 письменных и устных обращений потребителей.

**Органы местного самоуправления Калужской области**

В отчётном периоде органами местного самоуправления было рассмотрено 6732 обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав, что на 25 % меньше сопоставимого периода 2019 года (9032 обращений) (Приложение).

Из общего числа обращений, поступивших в отчётном периоде по региону, 1363 претензии приходилось на письменные заявления граждан, что на 9% меньше сопоставимого периода 2019 года (1489).

Наибольшее количество письменных обращений рассмотрено специалистами администраций города Калуги (939), Обнинска (370),г. Кирова и Кировского района (14), Перемышльского и Дзержинского районов (12).

В 2020 году уменьшилось количество обращений на некачественное выполнение бытовых услуг – 229 (на 51% меньше 2019).

Увеличилось количество обращений граждан по туристско - экскурсионным услугам по сравнению с периодом прошлого года и транспортным услугам. Это обусловлено сложившейся ситуацией, связанной с коронавирусной инфекцией и ограничением выезда за пределы РФ. Так же в период пандемии возникали вопросы с предоставлением медицинских услуг. Большое количество консультаций в сфере общественного питания связано с введением масочного режима.

Сократилось количество обращений по вопросам оказания услуг торговли (на 7 %) . Основная доля жалоб приходится на некачественные товары и услуги, на невыполнение в срок законных требований потребителей, задержку сроков доставки предварительно оплаченного товара.

Вдвое увеличилось количество обращений по услугам связи (в основном, в г. Обнинске в связи с длительным ремонтом кровли жилых домов, что повлекло за собой отключение сетей проводного радиовещания) и на банковские, страховые услуги (жалобы поступали на работу банкомата в Износковском районе (техническая неисправность, отсутствие денежных средств в банкомате)).

**Общественная деятельность**

Должностные лица Управления Роспотребнадзора по Калужской области на регулярной основе принимают участие в СМИ в части информирования населения по вопросам защиты прав потребителей.

Всего таких мероприятий за 2020 год было 279, в том числе 13 на телевидении, 6 на радио, 225 публикаций в прессе, сайте Управления и прочее.

На сайте регулярно размещается различные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей : это материалы об итогах деятельности Управления в различных секторах потребительского рынка, судебная защита прав потребителей, а также информация содержащая разъяснение законодательства в сфере защиты прав потребителей. В разделе «направление деятельности» размещены образцы претензий, исков, заключения по искам и их решения.

В областной газете «Весть» ведется рубрика «Роспотребнадзор информирует, где постоянно размешается актуальная информация как для потребителей так и для предпринимательского сообщества.

Также, специалистами Управления ежедневно в рамках работы общественной приемной осуществляется прием граждан. Личный прием граждан позволяет в более короткие сроки давать ответ заявителям и глубже вникать в проблему, породившую обращение.

Одним из доступных и распространенных способов консультирования и информирования граждан, это проведение семинаров, «горячих линий».

Взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей осуществляется в рамках утвержденных соглашений и положений о взаимодействии, заключенных с администрациями муниципальных образований и общественными организациями, через заседания Межведомственного координационного совета, Консультативного Совета, совещания, семинары, а также созданные координационные органы с участием руководителя Управления Роспотребнадзора по Калужской области, в заседаниях которых он принимает участие.

В рамках соглашения о взаимодействии между Государственным бюджетным учреждением Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – МФЦ), Управлением Роспотребнадзора раз в месяц проводит консультирование граждан по защите прав потребителей на базе МФЦ по повышению грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, а также расширения практики использования потенциала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг для осуществления консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, что позволит гражданам в полной мере реализовать свои права на получение информации о путях и способах защиты своих нарушенных прав.

В связи с пандемией Сovid 19 за 2020 год в МФЦ было всего - проведено 2 мероприятия по консультированию граждан.

**Отделение по Калужской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу.**

При организации и проведении просветительских мероприятий в 2020 году специалистами Отделения Калуга было распространено более 40 тысяч информационных брошюр, буклетов, методических материалов для различных целевых групп по вопросам повышения финансовой грамотности.

Организация и проведение мероприятий, посвященных вопросам финансовой грамотности и основам потребительских знаний в 2020 году:

- в целях повышения финансовой грамотности взрослого населения и населения пенсионного возраста, социальных работников и социально незащищенных слоев населения, специалистами Отделения Калуга запущен новый проект «Финансовый Likbez» для сотрудников региональных библиотек и учреждений социального обслуживания семей с детьми. В онлайн-формате проведено 7 онлайн-занятий. Обучение прошли более 70 специалистов;

- с целью продвижения инициатив Банка России в области повышения финансовой грамотности с помощью волонтеров финансового просвещения сотрудниками Отделения Калуга запущен пилотный проект «Волонтерский BrainStorm». В рамках проекта проводится обучение волонтеров, обсуждаются новые форматы взаимодействия, а также осуществляется привлечение волонтеров к проведению мероприятий по финансовой грамотности для различной целевой аудитории;

-проект Отделения Калуга Дискуссионная площадка «Финансовая доступность для МСП» - инструмент, реализующий процесс развития финансовой доступности для МСП, а также способствующий повышению уровня финансовой грамотности субъектов МСП и их осведомленности о различных способах финансирования. В 2020 году была проведена очередная шестая межрегиональная сессия дискуссионной площадки в онлайн-формате «Меры финансовой поддержки бизнеса: стандартные и альтернативные источники финансирования»;

- специалисты Отделения Калуга приняли участие в обучающих курсах для специалистов учреждений социального обслуживания семьи и детей, организованных ГБУ КО Калужский областной центр социальной помощи семье и детям «Доверие» и провели 3 онлайн-занятия;

- Отделение Калуга принимает активное участие в Проекте Банка России «Онлайн-уроки финансовой грамотности. Профессионалы финансового рынка придут в каждую школу», который способствует формированию у подрастающего поколения принципов ответственного и грамотного подхода к принятию финансовых решений, а также содействует внедрению преподавания основ финансовой грамотности в образовательный процесс. По итогам 2020 года в Проекте приняли участие 282 школы Калужской области, что составляет 88% от общего количества школ региона. Область заняла 5 место в ЦФО и 10 место в России по охвату школ;

- специалистами Отделения Калуга проведено два обучающих онлайн-семинара для субъектов МСП по вопросам использования факторинга;

- совместно с управлением экономики и имущественных отношений города Калуги в сентябре 2020 года специалистами Отделения Калуга проведен День финансовой грамотности. В этот день открытые уроки прошли в 46 классах города – это более 800 учеников;

- иные проекты Банка России, направленные на финансовое просвещение, в рамках которых Отделение Калуга на региональном уровне организовало и провело мероприятия: «Международная неделя инвесторов», «ДОЛ-игра», «Единый урок безопасности в сети Интернет», «Всероссийский онлайн-зачет», информационная акция «Стоп! Фальшивка!», «Уголки финансовой грамотности в библиотеках», «Онлайн-уроки для пенсионеров PensionFG» и прочие мероприятия.

В 2020 году специалистами Отделения Калуга, а также волонтерами финансового просвещения было организовано и проведено более 100 просветительских мероприятий (в том числе в онлайн-формате) об основах финансовых и потребительских знаний среди студентов профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, учащихся общеобразовательных организаций. Охват аудитории составил более 5000 человек.

Отделение Калуга приняло участие в областном фестивале прессы образовательных организаций Калужской области в рамках Всероссийского конкурса школьных изданий в номинации «Дружи с финансами с детства».

В 2020 году на основе подготовленных Отделением Калуга материалов, в СМИ вышло порядка 1,4 тысячи сообщений:

-совместно с ТРК «Ника» реализуется проект по повышению финансовой грамотности населения «Быстро и доступно о финансах». В рамках проекта по итогам года вышло около 50 передач с комментариями спикеров Отделения Калуга;

- в течение года проходили прямые эфиры на Радио России (Калуга), где затрагивались вопросы защиты прав потребителей, на постоянной основе велась работа с печатными СМИ в формате ответов на запросы, подготовки интервью, статей, коротких сообщений;

- проведена информационная кампания по вопросам защиты прав потребителей, включающая несколько тем: мисселинг, навязывание финансовыми организациями дополнительных услуг, отказ от страховок, паспорта финансовых продуктов, жалобы;

- подготовлен ответ на запрос двух СМИ по мисселингу;

- проведен прямой ТВ-эфир на телекомпании «Ника» на тему «Защита прав потребителей»;

- проведено интервью управляющего Отделением Калуга И.В. Карлаш в газете «Калужская неделя» и на интернет-портале газеты «НГ-регион» (Обнинск);

- подготовлен ответ на запрос газеты «Калужские губернские ведомости» для рубрики «Вопрос-ответ» по разработке законопроекта об информировании клиентов банков об особенностях небанковских продуктов и услуг;

- в рамках межведомственного взаимодействия с УФАС Калужской области в июле 2020 года проведен обучающий вебинар для СМИ по вопросам ненадлежащей рекламы финансовых услуг с участием 34 СМИ;

- совместно с министерством информационной политики и массовых коммуникаций Калужской области в течение года проводилась работа по распространению в СМИ информации по мерам поддержки населения и бизнеса в период пандемии, а также различных материалов по финансовой грамотности (около 20 региональных газет);

- совместно с пресс-службой УМВД России по Калужской области проведена работа по распространению в СМИ информации о мошенничестве на финансовом рынке: прямые эфиры, публикации; пресс-завтрак на тему: «Внимание, современные мошенники: калужане, не дайте себя обмануть!».

**Государственная жилищная инспекция Калужской области.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятия | Сроки исполнения | Ответственные исполнители |
| 3.5 | Ведение на ТВ специальных просветительских передач  - ГТРК Ника рубрика  «Люди. Главное»  - ГТРК «Калуга» «Новости»  - радио России рубрики  «Откровенно о ЖКХ»,  «На утренней волне»  Ведение в печатных органах тематических публикаций  - «Знамя» рубрика «Задайте вопрос»  - регулярное привлечение СМИ на пресс-конференции, брифинги, «Круглые столы в районах области», рабочие встречи с управляющими организациями.  - подготовка информационных сообщений для СМИ | 2 раза в месяц  2 раза в месяц  1 раз в неделю  1 раз в месяц  2 раза в месяц  Постоянно  Постоянно. | ГЖИ Калужской области  Отдел организационно-аналитической работы и контроля за обращениями граждан. |

Приложение

Таблица 1

**Информационная справка о работе по защите прав потребителей в 2020 году специалистами органов местного**

**самоуправления**



Таблица 2

