

Протокол
заседания межведомственного координационного совета
при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей

от 17.10.2019

№ 32

Председательствующий: Н.В. Владимиров - министр конкурентной политики Калужской области, заместитель председателя межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей (далее - совет)

Секретарь: А.А. Охотницкий – начальник отдела потребительского рынка управления потребительского рынка и лицензирования министерства конкурентной политики Калужской области, секретарь совета

Присутствовали: 11 человек (список прилагается)

Повестка дня:

1. О результатах проведённого в 2018 году Объединением потребителей России рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности интересов потребителей.
2. О проводимой работе по защите прав потребителей в Калужской области по итогам I полугодия 2019 года.
3. О проекте плана работы межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей на 2020 год.

Слушали:

Л.Н. Марченков: Основываясь на данных, составленных «Объединением потребителей России» за 2018 год, Калужская область занимает 10 место из 85 (по числу субъектов). Рейтинг защищенности потребителей - проект Объединения потребителей России, единственной общественной организации в нашей стране, которая каждые два года проводит специальные исследования для оценки эффективности деятельности органов государственной власти в области защиты прав потребителей в регионах. Принимая во внимание итоги рейтинга необходимо отметить, что целью создания совета является соблюдение прав и интересов потребителей Калужской области на основе координации взаимодействия Правительства Калужской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей Правительство Калужской области.

По первому вопросу А.А. Охотницкий предложил Управлению Роспотребнадзора по Калужской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области, государственной жилищной инспекции Калужской области», министерству конкурентной политики Калужской области разместить дополнительную информацию на сайтах исходя из результатов рейтинга Объединения потребителей России.

По второму вопросу выступили:

Н.И. Новик – с информацией о проводимой работе по обеспечению защиты прав потребителей в Калужской области за первое полугодие 2019 года: организация круглых столов совместно с общественными организациями потребителей и производителей, органами местного самоуправления, участие в заседаниях комиссий, совещаний (в структурных подразделениях органов местного самоуправления,

субъекта РФ и др.), создание консультационных пунктов для потребителей на базе МФЦ позволило повысить эффективность защиты прав потребителей на территории каждого муниципального района, обеспечить максимально возможную доступность создаваемой системы защиты прав потребителей для каждого из жителей Калужской области, включая наиболее отдаленные городские и сельские поселения.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, проходившего в этом году под девизом «Цифровой мир: надежные smart-устройства», в соответствии с утвержденным Планом, специалистами Управления Роспотребнадзора по Калужской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области» во взаимодействии с органами власти, местного самоуправления, общественными организациями проведено около 250 мероприятий, направленных на информирование потребителей и профилактику правонарушений в области защиты прав потребителей.

Научить молодое поколение потребителей пользоваться действующим законодательством о защите прав потребителей - на сегодняшний момент одна из важнейших задач.

В связи с этим, специалисты Управления провели различные мероприятия в учебных заведения города и области

Основными задачами, связанными с обеспечением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, являются: совершенствование практики участия в судебной защите потребителей и повышение эффективности реализации связанных с этим полномочий; координация работы по обеспечению эффективного функционирования всех составляющих элементов региональной системы защиты прав потребителей; обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг, при этом особое внимание уделять повышению уровня финансовой грамотности населения.

Л. В. Кожемякина – за обозначенный период 2019 года в адрес инспекции поступило порядка 5 121 письменное обращение и 16 315 обращений поступило в оперативно-диспетчерскую службу (Call-центр) инспекции.

Основная масса поступающих обращений относится к ненадлежащему техническому состоянию общего имущества в многоквартирных домах, а так же начислению платы за коммунальные услуги: кровли и крыши, оплата и перерасчет; состояние придомовых территорий; теплоснабжение и ГВС; электроснабжение; водоснабжение и водоотведение.

Инспекцией также продолжена работа по исключению сведений о многоквартирных домах из реестра лицензий. Всего в Городскую Управу г. Калуги направлена информация о 306 многоквартирных домах, в отношении которых имеются основания для исключения из реестра лицензий.

Наработанная в отчетном периоде практика проведения встреч с населением, руководителями органов исполнительной власти, представителями управляющих организаций по проблемам жилищно-коммунальной сферы, разъяснения изменений в нормативной базе позволила выявлять и оперативно решать имеющиеся вопросы.

Руководством государственной жилищной инспекции было проведено 2 брифинга, «круглый стол по проблемам ЖКХ» в Боровском районе, принято участие в отчетах глав администраций муниципальных районов и городских округов.

Учитывая острую ситуацию с задолженностью управляющих организаций в пределах имеющихся полномочий инспекцией на постоянной основе проводится работа по рассмотрению обращений ресурсоснабжающих организаций о привлечении

управляющих компаний к административной ответственности в случае несвоевременных расчетов в рамках соблюдения правил по управлению многоквартирными домами.

В дальнейшем инспекцией будет продолжена работа, направленная на недопущение нарушений прав граждан, улучшение качества предоставляемых коммунальных услуг и справедливое начисление платы за оказанные услуги.

И.П.Литвинов - основная часть письменных обращений граждан касалась вопросов ненадлежащего содержания общедомового имущества многоквартирных домов, работы систем отопления, водоснабжения и водоотведения, заключении договоров на техобслуживание внутриквартирного (или внутридомового для домовладения) газового оборудования. Также рассматривались вопросы, касающиеся установки индивидуальных приборов учета воды, общедомовых приборов учета воды, тепловой энергии и электроэнергии. Общее количество письменных обращений за 2018 год составило - 238, устных обращений – 1540.

С целью объективного рассмотрения заявлений граждан многие вопросы были рассмотрены комиссионно с выездом на место, а наиболее значимые обращения граждан, особенно коллективные, а также обращения инвалидов, обращения, адресованные Президенту РФ рассматривались в первоочередном порядке.

Все жалобы внимательно рассмотрены. На письменные обращения заявителям в установленные сроки были подготовлены ответы с указанием действующих нормативно-правовых документов. При обращениях граждан в устной форме даны исчерпывающие разъяснения.

Заслушав и обсудив информацию представителей Управления Роспотребнадзора по Калужской области, государственной жилищной инспекции Калужской области, управления городского хозяйства Администрации «Город Обнинск», совет РЕШИЛ:

1. Предложить Управлению Роспотребнадзора по Калужской области:

1.1. Дополнительно разместить на сайте в разделе «Защита прав потребителей»:

1.1.1. Обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в сфере прав потребителей;

1.1.2. Образцы претензий, исковых заявлений;

1.1.3. Основные нормативные документы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей;

1.1.4. Информацию о Всемирном дне защиты потребителей и о приуроченных к нему мероприятиях (ежегодно);

1.1.5. Гиперссылку на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (вашифинансы.рф).

1.1.6. Состав консультативного совета, план его работы и протоколы заседаний.

1.2. Проводить дистанционное консультирование потребителей по телефону, а также с использованием интернет-технологий (электронная почта, программа Skype, социальные сети)

Срок: не позднее 31.12.2019.

2. Предложить ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области»:

2.1. Опубликовывать на сайте:

2.1.1. Сведения о функционировании консультационных пунктов для потребителей в филиалах ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»;

2.1.2. Информацию о способах получения услуг в консультационном центре для потребителей, ссылки на перечень услуг и их стоимости;

2.1.3. Разместить в более доступном для изучения текст Закона РФ «О защите прав потребителей»;

2.1.4. Гиперссылку на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru) в более доступном месте;

2.1.5. Гиперссылку на интернет-сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (вашифинансы.рф);

2.2. Организовать работу консультационных пунктов по защите прав потребителей в филиалах учреждения.

Срок: не позднее 31.12.2019.

3. Министерству конкурентной политики Калужской области:

3.1. Разместить на сайте:

3.1.1. Сведения о полномочиях министерства в сфере защиты прав потребителей;

3.1.2. Материалы по вопросам и проблемам защиты прав потребителей;

3.1.3. Обучающие методические материалы, разъясняющие положения законодательства в сфере защиты прав потребителей;

3.1.4. Перечень «горячих» телефонных линий, консультационных пунктов для возможности получения гражданами консультаций в сфере защиты прав потребителей, в том числе ссылку на интернет – страницу консультационного центра для потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области»;

Срок: не позднее 31.12.2019.

3.2. Размещать отчёты об исполнении подпрограммы «Защита прав потребителей в Калужской области» на сайте министерства с установленной периодичностью согласно законодательству.

3.3. Создать при министерстве общественный совет по защите прав потребителей.

Срок: не позднее 31.03.2020.

3.4. Организовать среди органов местного самоуправления муниципальных образований Калужской области ежегодный конкурс на лучшую веб-страницу по защите прав потребителей по критериям оценки информационного содержания веб-страниц, и другим условиям, определяемым министерством конкурентной политики области.

Срок: не позднее 30.11.2020.

4. Государственной жилищной инспекции Калужской области:

4.1. Опубликовать на сайте:

4.2. Обучающие методические материалы (разъяснения, памятки, аналитические статьи, листовки и т.п.), разъясняющие положения законодательства в жилищно-коммунальных услуг;

4.3. Гиперссылку (размещен баннер) на сторонний интернет-ресурс содержащий тематические обучающие материалы, например «Школа грамотного потребителя»;

Срок: не позднее 31.12.2019.

5. **Министерству образования и науки Калужской области** размещать отчёты об исполнении региональной программы Калужской области «Повышение уровня финансовой грамотности населения Калужской области на 2019 - 2023 годы», утверждённой постановлением Правительства Калужской области от 29.12.2018 № 836, на сайте министерства.

Срок: не позднее 01.04.2020, далее – ежегодно.

6. **Предложить органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Калужской области:**

6.1. Разработать на местном уровне комплексные планы или муниципальные программы по защите прав потребителей;

6.2. Рассмотреть вопрос о создании на местном уровне советов по защите прав потребителей.

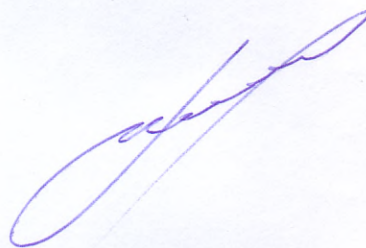
Срок: не позднее 01.03.2020.

7. По вопросу «О проводимой работе по защите прав потребителей в Калужской области по итогам I полугодия 2019 года» информацию докладчиков принять к сведению.

8. Утвердить план работы межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей на 2020 год.

Заместитель председателя совета

Секретарь



Н.В. Владимиров

А.А. Охотницкий

Список присутствующих:

1. Гончаров Виктор Николаевич - Начальник Территориального отдела по Калужской области Западного межрегионального управления государственного автодорожного надзора Центрального федерального округа (г. Калуга).

2. Драчева Марина Вячеславовна - заместитель начальника управления экономики и имущественных отношений Городской Управы (исполнительно-распорядительного органа) городского округа «Город Калуга»;

3. Захарова Лариса Сергеевна - заместитель начальника Главного управления Центрального банка РФ по Калужской области;

4. Кожемякина Лариса Валериевна - заместитель начальника государственной жилищной инспекции Калужской области;

5. Литвинов Иван Петрович - начальник отдела развития торговли, общественного питания и защиты прав потребителей г. Обнинск.

6. Марченков Лев Николаевич – заместитель министра – начальник управления потребительского рынка и лицензирования;

7. Новик Наталья Ильинична - начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Калужской области;

8. Петров Игорь Алексеевич – председатель правления Калужского регионального отделения Общероссийской организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг».;

9. Соколова Ольга Николаевна - директор федерального бюджетного учреждения "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Калужской области".