**Отчет о ходе реализации региональной программы Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018 – 2022 годы» за 2021 год**

В рамках исполнения Поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации, в соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 22.08.2018 № 369-п, на территории Новосибирской области принята и реализуется региональная программа Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018-2022 годы» (далее – Программа). Актуализированная активная ссылка страницы в сети «Интернет», где размещена программа <https://minrpp.nso.ru/page/2722>.

В 2021 году выполнение мероприятий программы осуществлялись по всем четырем разделам программы.

По первому разделу программы мероприятия проводились в рамках решения задачи «Укрепление системы защиты прав потребителей».

Продолжена работа координационного Совета при Губернаторе Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей (актуализированная активная ссылка страницы в сети «Интернет», где размещен нормативный правовой документ о создании Совета <https://minrpp.nso.ru/page/2722>).

В 2021 году в соответствии с планом работы проведены два заседания Координационного Совета (13.05.2021, 28.12.2021), на которых рассмотрены 12 актуальных вопросов по защите прав потребителей, в том числе в сфере предоставления медицинских и фармацевтических услуг, услуг связи, повышении финансовой грамотности населения, о мерах по пресечению обращения на рынке нефтепродуктов, цемента, бетона, кабельной продукции, не соответствующих требованиям технических регламентов и государственных стандартов, защиты прав потребителей социально уязвимых категорий населения (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей).

По итогам проведения заседаний координационного Совета приняты решения, направленные на повышение уровня информированности населения о правах потребителей, создана межведомственная комиссия Новосибирской области по противодействию дистиллятов нефти, не являющихся автомобильным топливом, и другое.

Также на территории Новосибирской области осуществляет деятельность Межотраслевой совет потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий при Губернаторе Новосибирской области, образованный постановлением Губернатора Новосибирской области от 23.03.2017 № 51, в целях осуществления механизмов общественного контроля за деятельностью субъектов естественных монополий, осуществляющих деятельность на территории Новосибирской области.

В 2021 году прошли 3 заседания межотраслевого совета потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий при Губернаторе Новосибирской области (16.06.2021, 04.08.2021, 03.12.2021). На заседаниях межотраслевого совета было рассмотрено 17 вопросов, в том числе об инвестиционных программах (корректировка инвестиционных программ) в области электроэнергетики, теплоснабжения.

В настоящее время в Новосибирской области сформирована и функционирует система защиты прав потребителей, включающая федеральные и региональные государственные органы власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей.

На территории Новосибирской области вопросами защиты прав потребителей занимаются более 120 органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей. На территории 35 муниципальных районов и городских округов Новосибирской области оказываются бесплатные консультации по вопросам защиты прав потребителей, проводятся горячие линии по вопросам защиты прав потребителей.

Количество органов местного самоуправления по защите прав потребителей -118, численность специалистов по вопросам защиты прав потребителей -126 человек.

В 2021 году органами, осуществляющими защиту прав потребителей Новосибирской области, рассмотрено 97895 обращений (на 6% больше, чем в 2020 году), сумма денежных средств, возращенных потребителям в досудебном порядке, составила 54,9 тыс. рублей. Количество обращений, удовлетворенных в добровольном порядке - 21652, число подготовленных исковых заявлений, поданных в суд – 811.

Наибольшее количество обращений поступило в сфере услуг 76161 (на 7% больше, чем в 2020 году), в том числе в сфере жилищно- коммунальных услуг – 36 950 (49% от общего числа поступивших обращений в сфере услуг), медицинских услуг- 24287 (32% от общего числа поступивших обращений в сфере услуг), в других сферах 19%.

В 2021 году в органы местного самоуправления поступило 18656 обращений от потребителей (на 2,7% больше, чем в 2020 году) из них 2792 письменных обращений и 15894 устных обращений. Рассмотрено 18599 обращений.

В 2021 году сохранилась ежегодная тенденция к преобладанию числа жалоб в органы местного самоуправления на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли (приобретения товаров), доля которых в общей структуре полученных обращений по защите прав потребителей составила в 2021 году 66% (12397 обращений), обращения в сфере оказания услуг составили 34% (6409 обращений).

Основная часть жалоб, касающаяся сферы торговли, связана с продажей товаров ненадлежащего качества или несоответствующих договору, нарушением сроков передачи предварительно оплаченного товара, сроков гарантийного ремонта и другое.

Наибольший объем обращений в сфере услуг приходится на бытовое обслуживание населения (оказание услуг по изготовлению мебели, ремонту бытовой техники, ремонту и строительству жилья и др.), что составило 47% (2929) от общего числа обращений в сфере услуг.

Из общего числа обращений разрешено в пользу потребителей в 2021 году 11348 обращений, возвращено гражданам денежных средств в досудебном порядке 18,5 млн. руб.

В 2021 году органами местного самоуправления оказывалась практическая помощь в виде составления претензий в адрес исполнителя услуг (продавца), обращений в судебные органы.

По информации администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области в 2021 году органами местного самоуправления было оказана помощь в составлении судебных исков в количестве 756 (город Новосибирск, Чистоозерный район).

В целом в Новосибирской области в 2021 году проведено более 310 тематических горячих (прямых линий), в ходе которых проведено более 1000 бесплатных консультаций по вопросам качества оказания различных услуг по вопросам защиты прав потребителей. С участием органов местного самоуправления проведено 134 мероприятия.

В круглосуточном режиме функционируют горячие линии в региональных министерствах (министерство труда и социального развития Новосибирской области, министерство здравоохранения Новосибирской области, Государственная жилищная инспекция Новосибирской области, и др.).

Также в рамках решения задачи «Укрепление системы защиты прав потребителей» осуществлялись мероприятия, направленные на улучшение качества жизни потребителей в Новосибирской области.

В рамках государственной программы «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области» (подпрограммы «Чистая вода», «Безопасность жилищно-коммунального хозяйства»), утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 16.02.2015 № 66-п; целевой показатель «Количество объектов систем водоснабжения, построенных (введенных в эксплуатацию) и реконструируемых в отчетном году» составил 2 (выполнение 100%) и целевой показатель «Число аварий в системах централизованного водоснабжения продолжительностью более 8 часов» составил 1041 (выполнение 100%).

Также по мероприятию «Создание условий для обновления (пополнения) организациями пассажирского автомобильного транспорта (юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями) автобусов для работы по регулируемым тарифам на муниципальных маршрутах регулярных перевозок в границах муниципальных районов и межмуниципальных маршрутах регулярных перевозок» целевой показатель доля приобретенных (обновленных) автобусов для работы по регулируемым тарифам на муниципальных маршрутах регулярных перевозок в границах городских округов, к общему количеству автобусов, требующих обновления, в соответствии с заявленной потребностью администраций городских округов Новосибирской области» выполнен на 100 %, а целевой показатель «количество приобретенных (обновленных) автобусов для работы по регулируемым тарифам на муниципальных маршрутах регулярных перевозок в границах муниципальных районов и межмуниципальных маршрутах регулярных перевозок» выполнен на 60% по причине фактического количества поданных заявок от администраций муниципальных районов Новосибирской области (в рамках реализации мероприятия приобретены 3 автобуса Кыштовский район 2 ед., Карасукский район 1 ед.)

В течение 2021 года проводился мониторинг с целью объективной оценки состояния доступности предоставляемых услуг предприятиями потребительского рынка Новосибирской области инвалидам и других маломобильным группам населения.

Выявлено 2533 приоритетных объектов потребительского рынка, из них доступны для инвалидов различных категорий от 1252 (для инвалидов на креслах - колясках) до 1636 (для инвалидов с нарушениями опорно – двигательного аппарата) объектов.

По разделу Программы «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей» работа осуществлялась по выполнению всех мероприятий.

Так, в 2021 году на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» Новосибирской области было проведено более 152 мероприятий по информированию и консультированию потребителей специалистами органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

Созданы соответствующие страницы исполнителей Программы на интернет - сайтах, количество подготовленных информационных сообщений и пресс – релизов на интернет – ресурсах, телевизионных и радиоканалах, в СМИ составило 2500 (комментарии по применению законодательства по защите прав потребителей, различные вопросы по защите прав потребителей).

Количество подготовленных и распространенных печатных материалов составило 31,5 тыс. единиц (буклеты для потребителей на темы: «Финансовые услуги», «Юридические услуги», «Услуги ЖКХ», «Дистанционный способ продажи товаров» и другие).

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в средствах массовой информации размещено 512 пресс-релизов, проведено 1063 консультации, даны разъяснения по защите нарушенного права при рассмотрении 2284 поступивших обращений, из них по 1221 обращению в письменном виде.

В 2021 году исполнителями региональной программы проведено более 550 конференций, «круглых столов», семинаров, в том числе обучающих семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, по вопросам обеспечения защиты прав потребителей (большая часть в дистанционном формате).

В 2021 году исполнителями региональной Программы проведены мероприятия по повышению финансовой грамотности, в том числе:

1. Всероссийская программа «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях», в рамках которой ежегодно с февраля по май эксперты из органов власти, государственных учреждений, финансовых и образовательных организаций проводят уроки финансовой грамотности для школьников и студентов средних специальных учебных заведений на территории всех муниципальных образований региона. В 2021 году программа была реализована в 29 муниципальных районах и 5 городских округах области. По результатам программы в 377 образовательных площадках региона проведено 1376 мероприятий с общим охватом более 35 500 человек.

2. XVI Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников и студентов средне специальных образовательных организаций – «ФИНАТЛОН». Организаторами олимпиады на федеральном уровне выступают ФинПотребСоюз, Банк России, Роспотребназор и другие.

В 2020-2021 учебном году олимпиада состояла из двух этапов: отборочного онлайн-тестирования и заключительного очного финала, который был реализован на площадке НГУЭУ.

В региональный финал вышли 102 учащихся из 4 городских округов и 13 муниципальных районов области. Данное число финалистов в 2 раза превышает среднее число финалистов из других регионов. По итогам олимпиады 4 участника от Новосибирской области вошли в состав призеров.

Проведение олимпиады на территории региона было реализовано при поддержке министерства образования Новосибирской области.

В целом в образовательных учреждениях в течение 2021 года проведено более 2000 тематических факультативных занятий по вопросам защиты прав потребителей.

АНО «Новосибирский Дом финансового просвещения» в 2021 году реализовано 25 просветительских проектов по финансовой грамотности («Транспорт финансового просвещения», просветительская выставка «Финсоветник», «Неделя финансовой грамотности на Радио54» и другие), что в 2 раза превышает показатели 2020 года. Также было проведено более 2 000 мероприятий, количество публикаций в СМИ, социальных сетях составило более 600. Показатель «Охват населения мероприятиями по финансовой грамотности» в 2021 году вырос по отношению к 2020 году почти в 4 раза и составил около 230 000 человек.

В 2021 году Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе на территории Новосибирской области проведено более 140 мероприятий по повышению финансовой грамотности различных категорий населения - школьников, студентов, детей-сирот, взрослого населения и населения пенсионного возраста, педагогов, военнослужащих в формате уроков, лекций, онлайн-уроков, семинаров, деловых игр и круглых столов. В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией б**о**льшая часть мероприятий проведена в дистанционном формате. Охват участников составил более 20 000 человек.

В целях решения задач «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей» и «Повышение профессионального уровня кадрового обеспечения защиты прав потребителей» реализовался комплекс мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей.

Проводилась информационно – разъяснительная работа по недопущению нарушений качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В 2021 году Государственной жилищной инспекцией организовано 81 мероприятие информационно-разъяснительного характера в формате круглых столов, семинаров, совещаний и рабочих встреч с участием граждан, участников рынка, представителей общественных организаций, дано 22 интервью и пресс-конференций. Проведена 1151 проверка по обращениям граждан, сообщениям СМИ о нарушениях прав потребителей, выявлено 474 нарушения, выдано 233 предписания на их устранение.

В качестве дополнительной обратной связи с населением действуют аккаунты Государственной жилищной инспекции в социальных сетях. В 2021 году на страницах инспекции в социальных сетях размещена 1341 запись новостного характера, дано 1359 ответов на комментарии в социальных сетях, в том числе, посредством системы «Инцидент-Менеджмент». С ноября 2021 года инспекция активно работает в системе ПОС, за отчетный период дано 1668 ответов гражданам по вопросам управления многоквартирными домами.

На основании поступивших в инспекцию в отчетный период обращений, звонков на «горячую линию» ГЖИ НСО, сообщений из социальных сетей и СМИ выдано 10585 информационных сообщений подконтрольным субъектам о недопустимости нарушений жилищного законодательства, 263 предостережения о недопустимости нарушений обязательных и лицензионных требований подконтрольными лицами.

Также в 2021 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг в отношении 37 муниципальных организаций социального обслуживания Новосибирской области, Организацией-оператором (ООО «А-БИЗНЕС») по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в 2021 году проведены выезды в учреждения социального облуживания в соответствии с составленным графиком, в которых проведено наблюдение и фиксирование основных показателей, а также анкетирование получателей социальных услуг.

В 2021 году проведено 19 мероприятий по повышению квалификации специалистов сферы потребительского рынка, в том числе 15 семинаров по повышению квалификации и 4 образовательных проекта.

Кроме этого, в режиме дистанционного обучения органы местного самоуправления принимали участие в семинарах для участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (более 30 семинаров).

По результатам расчетов достижения целевых показателей суммарная оценка степени достижения целевых показателей составила 0,95, что характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Алексахина О.Ю.

2386213