**ОТЧЕТ**

**о деятельности органа местного самоуправления**

**по осуществлению защиты прав потребителей**

**в муниципальном образовании**

**Нефтеюганский район**

**за 2020 год**

**1. Рассмотрение обращений, жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей. Оказание правовой помощи потребителям в досудебном и внесудебном урегулировании потребительских споров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели**  | **Кол-во, ед.** | **Сумма, тыс. руб.** |
| 1. | Поступило обращений потребителей, | **26** | **414,880** |
| в том числе письменных | **-** | **-** |
| 2. | Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей, | **26** | **414,880** |
| в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (досудебном и внесудебном) порядке | **26** | **414,880** |
| 3. | Оказана помощь потребителям в составлении письменной претензии (требования), заявления  | **11** | **243,450** |
| 4. | Предоставлено разъяснений субъектам предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей  | **4** | **9,6** |
| 5.  | Урегулировано потребительских споров потребителями с хозяйствующими субъектами в добровольном (досудебном, внесудебном) порядке,  | **26** | **414,880** |
| в том числе споров, по которым оказана помощь в составлении письменной претензии (требования), заявления  | **11** | **243,450** |

**2. Оказание правовой помощи потребителям в судебном урегулировании потребительского спора. Обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)**

| **№****п/п** |  | **Кол-****во** | **Сумма,****тыс. руб.** | **в том числе:** | **штраф** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **возмещение убытков** | **неустойка** | **моральный вред** |
| 1. | Оказана помощь потребителям в составлении исковых заявлений  | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 2. | Оказана помощь потребителям в составлении иных документов (жалобы, ходатайства, возражения) | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 3. | Предъявлено исков в суды потребителями | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4. | Подготовлено и предъявлено исков в суды органом местного самоуправления,*в том числе*: | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4.1. | *в интересах потребителя;* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 4.2. | *в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 5. | Принято участие в судебных заседаниях | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.\* | Заключено мировых соглашений,*в том числе*: | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.1\* | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 6.2\* | *по иску органа местного самоуправления* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.\* | Удовлетворено исков в защиту прав потребителей, *в том числе:-* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.1*\** | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.2\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 7.3\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.\* | Отказано в удовлетворении иска,*в том числе:* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.1\* | *по иску потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.2\* | *по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 8.3\* |  *по иску органа местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9. | Находится на рассмотрении в суде исков,*в том числе:* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9.1. | *с начала года* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 9.2. | *с предыдущих лет* | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 10. \* | Не предъявлено исков в суд | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |

*\*- информация по искам, поданным в предыдущие годы, указывается в той же строке в скобках с указанием года подачи иска.*

**3. Выявление товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, извещение контролирующих органов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **Показатели** | **Кол-во** | **в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»** | **иные****НПА** |
|  | **4** | **5** | **7** | **8-10, 12** | **16** | **26.1** | **иные** |
|  | Направлено извещений федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды,  | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 1.2.3.4.5. | *в том числе (указать органы):**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5. Информационно-разъяснительная, просветительская работа в области защиты прав потребителей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятия**  | **Кол-во** | **Примечание (тематика, формат мероприятия, наименование СМИ)**  |
| 1. | Выступление на радио, телевидении | **-** |  |
| 2. | Подготовка публикаций, статей для размещения в печатных изданиях  |  | **Информация на официальном сайте органа местного самоуправления Нефтеюганского района.****Размещена публикация в газете «Югорское обозрение» (№ 39 от 24.09.2020) о проведении «горячей линии» Роспотребнадзором по вопросам качества и безопасности мясной и рыбной продукции и срокам годности.** |
| 3. | Подготовка и размещение информационных материалов в сети Интернет (в том числе электронные СМИ, официальный сайт органа местного самоуправления, социальные сети) | 4 | Информация размещена на официальном сайте администрации Нефтеюганского района, предоставленная Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в разделе «Экономика» в подразделе «Защита прав потребителей» в рубрике «Новости» и в рубрике «Памятка потребителям» по ссылкам:1) <http://www.admoil.ru/zashchita-prav-potrebitelej/pamyatka-potrebitelyam>- [Памятка Роспотребнадзора «Коронавирус COVID-19: Меры поддержки и защита потребителей в новых условиях](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/pamyatkA-COVID-19_%20meri_potdergki.rtf)»- Памятка [«Как защитить свои деньги от кибермошенников»](https://zpp.admhmao.ru/poleznye-sovety/4231046/kak-zashchitit-svoi-dengi-ot-kibermoshennikov);- [Тест «Как не остаться в дураках»](https://fincult.info/services/tests/kak-ne-ostatsya-v-durakakh-/);- [Памятка для туристов, как им вернуть деньги, ранее уплаченные за туры на будущие даты](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/pamaytka_turuisty.docx);- Памятки – Роспотребнадзор (ссылка на государственную информационную систему защиты прав потребителей);- Памятка «Особенности предоставления платных медицинских услуг»;- Рекомендации «Как выбрать мороженное»;- [Особенности исполнения договоров перевозки пассажиров при введении режима повышенной готовности](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/pamyatka_perevozka_pasagirov.docx);- [Правила приобретения полуфабрикатов](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/polufabrikaty.docx);- [Рекомендации по выбору мясной и рыбной продукции](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/4.docx);- [Памятка потребителю по качеству и безопасности мясной и рыбной продукции и срокам годности](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/3.docx);- [Купи свежее мясо](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/2.png);- [Качество и безопасность мясной и рыбной продукции, сроки годности](http://www.admoil.ru/zashta_prav_poterbit/pamyatki/1.docx);- Памятка - Как выбрать пуховик;- Рекомендации Роспотребнадзора по выбору красной икры.2) <http://www.admoil.ru/zashchita-prav-potrebitelej/zashchita-prav-potrebitelej-news>- Горячая линия Роспотребнадзора;- Горячая линия по вопросам реализации товаров дистанционным способом, в том числе доставке готовых блюд в условиях самоизоляции граждан по причине угрозы распространения коронавирусной инфекции;- Минстрой России напоминает об ответственности управляющих организаций перед собственниками квартир;- О рекомендациях для потребителей микрофинансовых услуг в период пандемии коронавируса;- О наделении Правительства Российской Федерации правом по установлению порядка и сроков возврата уплаченных денег за несостоявшиеся поездки и путешествия в условиях режима повышенной готовности;- С 1 июля 2020 года установка индивидуальных и общедомовых приборов учета электроэнергии должна осуществляться за счет энергетических компаний;- «Горячая линия» по вопросам качества и безопасности мясной и рыбной продукции и срокам годности.3) <http://www.admoil.ru/deyatelnost/zhilishchno-kommunalnoe-khozyajstvo>- О возможностях государственного информационного ресурса в сфере жилищно-коммунального хозяйства.4) Создана новая рубрика «Видеоматериалы».5) Создана новая рубрика «Советы по здоровому питанию» где будут размещены следующие материалы:- Роспотребнадзор рекомендует: выбираем мандарины;- Роспотребнадзор рекомендует: чем полезны крупы?;- Роспотребнадзор рекомендует: как составить правильное меню для ребенка;- Как выбрать наиболее безопасные дары моря для приготовления минимально обработанной пищи;- Виды молочных продуктов и правила их выбора. |
| 4. | Проведение лекций (семинаров, факультативов, открытых уроков, викторин и др.) с населением, *в том числе:* | 4 | 17.03.2020 в НРМОУ «Куть-Яхская средняя общеобразовательная школа» для учащихся 9-10-х классов учитель истории и обществознания провел тематическую беседу с разбором ситуаций по теме: «Рациональный потребитель. Защита прав потребителя». Ссылка на фото: <https://vk.com/wall-186149031_251>В МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №4» пгт. Пойковский с 09.03.2020 года по 14.03.2020 были проведены следующие мероприятия: - для учащихся 1-4 классы - классные часы по теме: «Проблема чрезмерного потребления. Роль потребителей»;- для учащихся 5-9 классы - квест-игра: « Что нужно потребителям»;- для учащихся 10-11 классы - деловая игра: «Переход к циркулярной экономике». |
| *с детьми, школьниками, студентами;*  | 4 | 17.03.2020 в НРМОУ «Куть-Яхская средняя общеобразовательная школа» для учащихся 9-10-х классов учитель истории и обществознания провел тематическую беседу с разбором ситуаций по теме: «Рациональный потребитель. Защита прав потребителя». Ссылка на фото: <https://vk.com/wall-186149031_251>В МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №4» пгт. Пойковский с 09.03.2020 года по 14.03.2020 были проведены следующие мероприятия: - для учащихся 1-4 классы - классные часы по теме: «Проблема чрезмерного потребления. Роль потребителей»;- для учащихся 5-9 классы - квест-игра: « Что нужно потребителям»;- для учащихся 10-11 классы - деловая игра: «Переход к циркулярной экономике». |
| *с пенсионерами, лицами с ограниченными возможностями;* |  | В отчетном периоде проведение мероприятий не запланировано. |
| *с иными группами населения* |  |  |
| 5. | Проведение встреч (лекций, семинаров, «круглых столов», совещаний и др.) с предпринимателями по вопросам защиты прав потребителей  |  | На 20.03.2020 был запланирован Круглый стол в гп. Пойковский. В программу заседания Круглого стола с субъектами малого и среднего предпринимательства, гражданами желающими открыть свой бизнес и самозанятыми гражданами был включен вопрос: «Рациональный потребитель», с участие представителей Роспотребнадзора. В связи с вступлением постановления Губернатора от 18.03.2020 № 20 «О введении режима повышенной готовности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» Круглый стол был отменен. |
| 6. | Проведение иных семинаров, совещаний по вопросам защиты прав потребителей |  |  |
| 7. | Изготовление и распространение информационно-справочных материалов (памятки, буклеты, плакаты, брошюры и др.) | 30 | Памятка территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в г.Нефтеюганск, Нефтеюганского района и г.Пыть-Ях«Рациональный потребитель» была направлена в адрес Департамента образования и молодежной политики Нефтеюганского района для правового информирования школьников.В рамках муниципального контракта от 21.09.2020 г. № 01873000017200003360001 изготовлены памятки «Права потребителя. Как составить и направить претензию» в количестве 252 штуки.В рамках муниципального контракта от 24.09.2020 г.№ 1873000017200003410001 изготовлен видеоролик (продолжительностью 60 секунд) на тему: «Права потребителя», а так же осуществлялась его трансляция. |
| 8. | Проведение телефонной «горячей линии» | **-** |  |
| 9. | Проведение конкурсов по защите прав потребителей  | **-** |  |
| 10. | Разработка и размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей  | **-** |  |
| 11. | Мероприятия по оценке уровня правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование) | **-** |  |
| 12. | Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие) |  |  |