

**Пояснительная записка
о работе Администрации города Обнинска по вопросам защиты прав
потребителей за 2022 г.**

Управление потребительского рынка, транспорта и связи

В порядке реализации функций, возложенных на органы местного самоуправления ст. 44 Федерального Закона от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Калужской области от 21.02.2017г. № 83 «О комплексном плане мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Калужской области» и в соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, находящихся в компетенции Управления потребительского рынка, транспорта и связи», работа велась по направлениям:

Просвещение потребителей

Проведены мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности граждан в области потребительского законодательства, а именно:

- разработан и утвержден План мероприятий по защите прав потребителей на 2022 год;

- около 160 раз в средствах массовой информации (телевидение, печать, сайт) публиковались различные материалы, разъясняющие права и обязанности потребителей, продавцов, исполнителей услуг.

В целях повышения качества и культуры обслуживания населения, повышения профессионального мастерства специалистов отрасли, сотрудниками Управления потребительского рынка, транспорта и связи в течение отчетного периода проводилась разъяснительная работа с предприятиями и организациями потребительского рынка с целью применения законодательства на практике.

В первом полугодии организованы мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей, тематика которого «Справедливые цифровые финансовые услуги»:

- освещение тематики Всемирного дня прав потребителей в средствах массовой информации города;

- подготовка и опубликование материалов по защите прав потребителей в средствах массовой информации города и на официальном сайте Администрации города.

Во втором полугодии проведены мероприятия с целью участия предприятий в ежегодном областном конкурсе:

- «На лучшее предприятие торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения Калужской области.

По результатам конкурса Министерством конкурентной политики Калужской области вручены Почетные грамоты и Благодарственные письма.

Продолжен прием граждан и работа «горячей» линии по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли, общественного питания и оказания бытовых услуг, а также распространение «Памятки для потребителей», «Полезных советов потребителям», бланков заявлений, претензий и т.д.

Защита прав и законных интересов потребителей, оказание им правовой помощи

Управлением потребительского рынка, транспорта и связи проведены мероприятия с целью оказания помощи конкретному потребителю на его обращение в соответствии с действующим регламентом предоставления муниципальной услуги.

Торговля и общественное питание - 1054 обращений в том числе:

а) 50 обращений в письменном виде, из них:

- в 20-и случаях потребителям возвращено 756648 рублей за товары ненадлежащего качества;
- в 1-м случае произведена замена некачественного товара на новый;
- в 3-х случаях произведен ремонт изделия за счёт средств продавца;
- в 8-и случаях потребителем материалы переданы для рассмотрения в государственные органы;
- в 18-и случаях дана подробная консультация и оказана помощь в составлении претензии;

б) 988 обращений в устной форме – потребителям даны индивидуальные консультации.

В целом за 2022 год по сравнению с 2021 годом по торговле и общественному питанию наблюдается небольшое увеличение количества обращений потребителей.

Развитие взаимодействия и координации деятельности органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) и Администрации города в сфере защиты прав потребителей:

За отчётный период сотрудниками Администрации города Обнинска совместно с сотрудниками Управления административно-технического контроля Калужской области, ОМВД по г. Обнинску, ГОЧС по г. Обнинску, ИФНС № 6 по Калужской области проведено 80 контрольных мероприятий по пресечению нарушений действующего законодательства, регулирующего торговую деятельность.

Бытовое обслуживание, транспорт, туризм и связь - 1776 обращений.

Бытовое обслуживание

Положительной тенденцией характеризуется и сфера отрасли, оказывающая населению бытовые услуги.

По состоянию на 29.12.2022 на территории города осуществляют свою деятельность 487 предприятий, предоставляющих населению широкий спектр бытовых услуг. В 2022 году открылось 37 новых предприятий бытового обслуживания: 1 гостиница, 1 прачечная, 2 клининговые компании, 2 бани и сауны, 3 ритуальных магазина, 4 парикмахерские, 5 салонов красоты, 9 кабинетов косметологии (брови и ресницы), 10 студий ногтевого сервиса.

Услуги в этой отрасли оказывают в основном частные организации. Крупными муниципальными предприятиями на территории города являются МП «Оздоровительные бани» и МКУ «Бюро ритуальных услуг». Всего в этой отрасли трудится свыше 2 тысяч человек.

Поддержка малообеспеченных граждан в сфере услуг

В 2022 году Администрация города продолжала вести постоянную, системную работу по реализации комплекса мер, направленных на поддержку малообеспеченных граждан города:

- МП «Оздоровительные бани» - ежемесячно предоставляло бесплатное посещение бани в среднем более 97 малоимущим гражданам и членам многодетных семей. За 50% от стоимости тарифа обслужено более 830 граждан льготных категорий ежемесячно;

- парикмахерская «Олейник» - ежемесячно обслуживала около 90 пенсионеров по льготной цене;

- баня комбинированного типа ООО «Виот» - предоставляла право бесплатного посещения бани ежемесячно детям до 7 лет и скидку 60% детям с 7 до 10 лет.

- парикмахерские «УПЦ» – обслужили бесплатно 1080 малоимущих граждан из числа инвалидов, многодетных семей и школьников;

Обращения граждан в сфере бытовых услуг

№ п/п	Наименование показателя	2021 год	2022 год
1.	Письменные обращения	14	15
2.	Устные обращения	328	290
3.	Возврат денежных средств за некачественный товар (услугу)	0 руб	0 руб.

Туризм

Всего обращений граждан- 3.

Наблюдается повышение обращений граждан по сравнению с периодом прошлого года. Это обусловлено открытием некоторых направлений за пределы Российской Федерации.

Связь.

Всего обращений граждан - 46 устных и 3 письменных.

На территории города Обнинска услуги связи по подключению и обслуживанию стационарного телефона, а также услуги интернета оказывает «Ростелеком» и «Maxnet».

Кроме того, на территории города представлены операторы сотовой связи, такие как: «МТС», «Мегафон»; «Билайн», «Теле2». Для стабильного приема сотовой связи и мобильного интернета на территории города Обнинска расположены вышки сотовой связи 4G.

Также, на территории города Обнинска имеется 9 отделений Почты России. В отделениях 1, 2, 3, 4, 5, 9 по программе «Доступная среда» имеется инфраструктура для маломобильных граждан.

Основная часть обращений зафиксированы по вопросам отключения радио и телевидения, обусловленные проводимыми профилактическими работами, а также проведением ремонтных работ кровельного покрытия с демонтажем подстанций, ввиду сломанных стоек.

Транспорт.

Регулярные пассажирские перевозки на территории города осуществляются по 20 маршрутам.

Перевозки пассажиров автобусами на территории города, а также пригородное сообщение по 3 маршрутам осуществляются муниципальным предприятием «Обнинское пассажирское автотранспортное предприятие» (МП «ОПАТП»).

Численность сотрудников предприятия составляет 199 человек. Численность автобусного парка - 78 единиц. На маршрутах городского сообщения в рабочие дни работает 45 автобусов, в выходные дни - 38. За 2022 год предприятием перевезено более 1100 тыс. пассажиров, из них льготных категорий более 50 %. Количество выполненных рейсов за 2022 год на территории города – 81959, на пригородных рейсах - 4451. Регулярность движения автобусов на территории города составила 91,3 %, на пригородных рейсах – 99,6%.

Продолжено обслуживание пассажиров городских, пригородных и междугородних маршрутов, отправляющихся от остановочного пункта «Автостанция». Пункт продажи билетов МП «ОПАТП» ежедневно обслуживает 18 пригородных и 13 междугородних маршрутов. Услугами пункта продажи билетов ежедневно пользуется более 1380 человек.

Одновременно с МП «ОПАТП», перевозки пассажиров на транспортных средствах категории М2 (маршрутки) по 8 городским маршрутам осуществляют 4 юридических лица по муниципальному контракту с Администрацией города, с использованием более 100 транспортных средств типа «FIAT», «Ford», «Peugeot» и др.

В настоящее время на территории города Обнинска ведется системная работа по увеличению доступности транспортных услуг для маломобильных групп населения:

- 63 автобуса МП «ОПАТП», работающих на городских маршрутах, имеют доступную среду для маломобильных групп населения.

Пункт продажи билетов автостанции и ж/д станция «Обнинское» оборудованы пандусами, организованы входы и выходы, а также проезд через турникет на перрон для маломобильных граждан. При посадке-высадке из электропоезда на ж/д станции «Обнинское» предусмотрена помощь сотрудника ж/д станции.

На территории города Обнинска имеется 77 остановочных пунктов, оборудованных подъездами для маломобильных групп населения.

В целях повышения безопасности пассажироперевозок, качества и культуры обслуживания пассажиров, для разъяснения действующего законодательства в этой сфере, а также для решения других различных вопросов, касающихся организации пассажирских перевозок в городе, проведено 10 совещаний с руководителями фирм, работающими на территории города.

В течении 2022 года проведено 188 проверочных мероприятий, из них совместно с представителями ОГИБДД ОМВД по г. Обнинску, УГАДН по Калужской области, ИФНС № 6 по г. Обнинску, Управления административно-технического контроля Калужской области на предмет соблюдения требований действующего законодательства, регламентирующего сферу пассажироперевозок, в части соблюдения Правил дорожного движения, технического состояния транспортных средств, контрольно-кассовой техники, контрольных мероприятий по соблюдению «масочного режима», в маршрутных транспортных средствах города, осуществляющих пассажироперевозки, а также на предмет соблюдения условий муниципальных контрактов, связанных с осуществлением регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по регулируемым тарифам.

За отчетный период в различные инстанции направлено 138 письменных обращений по вопросам транспорта и связи. Продолжена работа по созданию нормативно-правовой базы, регламентирующей оказание услуг по перевозке пассажиров на территории города.

Выстроена система взаимоотношений Администрации города Обнинска с Управлением государственного автодорожного надзора (УГАДН) по Калужской области, ИФНС № 6 по г. Обнинску, ОГИБДД и ОМВД по г. Обнинску с пассажироперевозчиками для повышения безопасности перевозок, качества и культуры обслуживания пассажиров.

Администрацией города Обнинска организовано рабочее взаимодействие с органами государственного контроля и надзора для совместной работы по улучшению качества транспортного обслуживания.

В муниципальном контракте учтены требования по оснащению транспортных средств видеорегистраторами, навигационно-связным оборудованием спутниковой навигации ГЛОНАСС, а также оборудованию транспортной платежной системой, с помощью которой возможна безналичная оплата за проезд транспортными картами.

На сегодняшний день реализуется проект модернизации пассажирских перевозок на территории МО «Город Обнинск», в том числе закупка транспортных средств. На сегодняшний день закуплено 92 автобуса, из них: поставлено 72 транспортных средства, 36 из которых, почти 90% работают на метане. Уже сегодня на регулярных муниципальных маршрутах города, а именно: № 2АБЗ, 3КГ, 3АБЗ, 5, 17, 18, 19, осуществляют пассажирские перевозки новые автобусы.

Указанная модернизация пассажирских перевозок на территории МО «Город Обнинск» позволит создать конкурентоспособное предприятие, а также обеспечить доступность транспортных услуг для детей, пожилых людей, маломобильных групп населения и инвалидов города, стремясь к достижению сбалансированного развития и повышению эффективности системы городского пассажирского транспорта общего пользования.

Сравнительная характеристика по жалобам и обращениям граждан, поступивших в УПРТиС в части защиты прав потребителей в сфере услуг транспорта, по которым приняты меры и рассмотрены в 2021 и 2022 гг.:

№ п/п	Наименование показателя	2021 год	2022 год
1	Письменные обращения граждан	291	324

2	Проконсультировано потребителей	1025	1095
---	---------------------------------	------	------

Увеличение количества жалоб и обращений по вопросам транспортного обслуживания населения в 2022 году обусловлено нежеланием водителей работать с автоматизированной системой учета и оплаты проезда пассажиров, а также нарушением расписания движения маршрутных транспортных средств. Кроме того, увеличение количества жалоб обусловлено появлением нового расписания на остановочных пунктах с указанным номером телефона контролирующего органа транспортных средств общего пользования (УПРТиС Администрации города).

В 2023 году будет продолжена работа над улучшением транспортного обслуживания населения города и обновлением парка транспортных средств.

Структура обращений потребителей:

Торговля

Технически сложные товары бытового назначения — 35,5 %;
 Одежда, обувь — 25,8 %;
 Мебель — 16,1%;
 Прочие товары — 22,6 %.

Услуги

Транспортные услуги - 79,9 %;
 Бытовые услуги - 17,2 %;
 Услуги связи - 2,7 %;
 Туризм - 0,2 %.