**Информация об итогах работы в сфере защиты прав   
потребителей в администрации города Чебоксары за 2022 год**

**Нормативная правовая база**

В 2022 году деятельность по осуществлению защиты прав потребителей на территории г. Чебоксары осуществлялась в соответствии с подпрограммой «Защита прав потребителей муниципального образования «города Чебоксары на 2020 - 2026 годы» принятой постановлением администрации г. Чебоксары от 13 мая 2020 г. № 860 «Об утверждении муниципальной программы города Чебоксары "Экономическое развитие города Чебоксары».

Пунктом 18 части 1 статьи 16.1. Федерального закона от 06.10.2003   
№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществление мероприятий по защите прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» отнесено к правам ОМСУ.

Согласно статьи 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992   
№ 2300-1 «О защите прав потребителей» ОМСУ вправе: 1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; 2) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей; 3) разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей; 4) при выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Данная норма закона в приведённой редакции вступила в силу с 01.01.2005.

**Деятельность по рассмотрению обращений потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей**

За 2022 г. в отдел предпринимательства и защиты прав потребителей администрации города Чебоксары поступило **101** обращение   
(за 2021 г. – 29 обращений) от потребителей по следующим направлениям деятельности:

розничная торговля – **65;**

по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 7**;**

общественное питание – **7**;

финансовая сфера – **1;**

прочие – **21**.

Значительная часть обращений граждан связана с нарушениями потребительского законодательства в сфере торговли с непродовольственными товарами. Чаще всего жалобы поступают на ненадлежащее качество технически сложных товаров бытового назначения – сотовых телефонов, радиоэлектронной аппаратуры, электробытовых машин, приборов. По всем обращениям даны разъяснения.

ОМСУ рассматривает обращения граждан, прежде всего в рамках своих полномочий, определённых различными отраслями права, а не в разрезе законодательства о защите прав потребителей. С целью выполнения задач по муниципальному жилищному контролю на территории города Чебоксары в 2022 проведены **138 профилактических мероприятий** в соответствии с Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при осуществлении муниципального жилищного контроля на 2022 год, утвержденной постановлением администрации города Чебоксары от 23.12.2021 № 2416, в том числе проведены **10 профилактических визитов**, объявлены **48 предостережений**, осуществлены 79 **консультирований** по вопросам, связанным с организацией и осуществлением муниципального жилищного контроля.

При осуществлении муниципального контроля без взаимодействия с контролируемым лицом проведено **25 контрольных мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в виде выездных обследований**.

До начала действия ограничений на проведение в 2022 году контрольных мероприятий, установленных постановлением Правительства Российской Федерации «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» от 10.03.2022 № 336, в январе-марте проведены **12 внеплановых выездных и документарных проверок** организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории города Чебоксары, выявлены **5 нарушений**, выданы **3 предписания** на устранение выявленных нарушений.

Сотрудники управления муниципального контроля на основании Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» привлекались органами прокуратуры к проведению совместных проверок соблюдения требований жилищного законодательства. За указанный период проведено **223** совместных проверок в отношении управляющих организаций, из **них 35 проверок** в отношении исполнителей коммунальных услуг, имеющих наиболее высокую просроченную задолженность за потребленные коммунальные ресурсы.

Всего для принятия мер по подведомственности в органы прокуратуры города Чебоксары и мировым судьям направлено 225 материалов проверок в отношении управляющих организаций.

По итогам рассмотрения 2-х материалов мировым судьей судебного участка № 4 Калининского района города Чебоксары на юридическое лицо ООО «Новоюжный Калининского района» был наложен административный штраф в размере 21 000 руб.

В отчетном периоде муниципальными жилищными инспекторами города Чебоксары рассмотрены **911 обращений** граждан и юридических лиц, в том числе 216 сообщений, поступивших посредством системы мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» и 243 через Платформу обратной связи.

Наиболее актуальными проблемами, по которым обращались граждане в отчетном периоде являются: нарушения правил содержания общего имущества в многоквартирном доме (неудовлетворительное содержание придомовых территорий МКД, подъездов, инженерных сетей, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перебоями), увеличение платы за жилищно-коммунальные услуги.

При этом тематика обращений носит зачастую сезонный характер. Так, в зимний период наиболее частыми являются жалобы на нарушение температурного режима в жилых помещениях, неочищенные от снега придомовые территории, сосульки и т.п. В весенний период – на течи с кровель и т.п. Часть обращений имеют всесезонный характер (техническое состояние лифтов, подъездов, инженерных серей, наличие мусора и пр.).

В случае оказания услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества потребителями слабо используется внесудебный порядок защиты прав, не фиксируются факты ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ не обращаются в адрес управляющих организаций с заявлениями об уменьшении размера платы в течение шести месяцев после соответствующего нарушения. В указанных случаях администрацией города Чебоксары в ответах на обращения расписывается порядок фиксации ненадлежащего оказания услуг и работ.

**Взаимодействие с органами государственной власти федерального и окружного уровней, структурными подразделениями администрации муниципального образования по вопросам защиты прав потребителей**

19.04.2022 - участие в заседании Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики в режиме видеоконференцсвязи;

14.11.2022 - участие в заседании Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Чувашской Республике – Чувашии на тему: «О проведении Всемирного дня защиты прав потребителей»;

16.12.2022 - участие в заседании Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики в режиме видеоконференцсвязи.

**Информационно-разъяснительная работа в сфере защиты прав потребителей**

Основным направлением в работе по предупреждению и пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей является профилактика нарушений и их устранение в добровольном порядке.

В этих целях использовались различные формы и методы работы. Среди них - предоставление специалистами разъяснений по законодательству о защите прав потребителей, информационная и просветительская работа через средства массовой информации, участие в «круглых столах», семинарах по практическому применению потребительского законодательства, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг.

На экономическом портале администрации города Чебоксары размещены 6 различных информаций по вопросам защиты прав потребителей,

Вопросам защиты прав потребителей уделяется внимание на «прямых линиях» проводимых с участием должностных лиц администрации города Чебоксары и специалистов различных ведомств, где потребителям даются подробные разъяснения и ответы на интересующие их вопросы.

В соответствии с планом мероприятий празднования Всемирного дня прав потребителей под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги» в 2022 году проведена следующая работа.

На официальном сайте администрации города Чебоксары размещен тематический баннер «Защита прав потребителей» с информацией о девизе Всемирного дня прав потребителей, плана мероприятий.

На территории города Чебоксары установлены (с 10.03.2022 по 15.03.2022) 10 тематических пилонов на остановках общественного транспорта по следующим адресам:

- ул. Университетская, остановка «Университет» (со стороны Рощи);

- ул. Гузовского, остановка «Сквер М. Горького»;

- пр. Московский, остановка «Студгородок (парк)»;

- ул. К. Маркса, остановка «пл. Республики»;

- пр. Ленина, остановка «Национальная библиотека д. 14»;

- ул. Привокзальная (по ходу движения отсчет остановок), остановка «ул. Привокзальная, д. 2»;

- ул. Гагарина, остановка «Стадион Спартак»;

- пр. И. Яковлева, остановка «Электромеханический колледж»;

- Эгерский бульвар, остановка «Дворец культуры»;

- ул. Калинина, остановка «Мега Молл».

**18 марта 2022 года** организована телефонная **«прямая линия»** по тематическому консультированию граждан. Всего в ходе работы «прямой линии» от горожан поступило 7 звонков. На все поступившие вопросы специалистами даны подробные разъяснения.

В библиотеках города Чебоксары организованы и проведены следующие мероприятия:

МАУДО «ЧДШИ №2» 08.02.2022 - встреча «Важный диалог» с представителем Совкомбанка по теме «Цифровизация сферы финансовых услуг»;

МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары» - консультация юриста о безопасном пользовании сетей интернет, совершении покупок в интернет-магазинах;

МБДОУ «ЧДХШ №3 им. Э. М. Юрьева» - информационный час для учащихся с просмотром видеоролика «Роспотребнадзор. Цифровые финансовые услуги»;

МБУДО «Школа искусств поселка Новые Лапсары города Чебоксары – час полезных знаний «Потребительские права в цифровую эпоху».

В общеобразовательных учреждениях города Чебоксары по вопросам защиты прав потребителей организованы информационные стенды, книжные выставки, а также проведены конкурсы, анкетирования, викторины, олимпиады, открытые уроки о бережном обращении с персональными данными, классные часы «Права потребителя», деловая игра «Финансы в мире», «Справедливые цифровые финансовые услуги», беседы «Как связаны цифровая грамотность и финансовое поведение», уроки на тему «Цифровое искусство».

Задачи на текущий 2023 год:

Перед администрацией города Чебоксары стоят следующие задачи в сфере защиты прав потребителей:

-оказывать информационно-консультационную помощь потребителям города;

-разрешать конфликтные ситуации в досудебном порядке;

-проводить «прямые линии» по вопросам защиты прав потребителей, с участием специалистов различных учреждений и ведомств.

-информировать граждан о правах потребителей и о состоянии качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке через средства массовой информации.