О деятельности Консультационного центра и пунктов для потребителей за 2015- 2016 гг.

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты – Мансийском автономном округе - Югре» работает Консультационный центр для потребителей и 10 Консультационных пунктов для потребителей, осуществляющих консультирование и информирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей в следующих населенных пунктах Ханты – Мансийского автономного округа - Югры: г. Ханты - Мансийск, Белоярский район и Березовский район, г. Когалым, г. Лангепас и г. Покачи, г. Нефтеюганск и Нефтеюганском районе и в г. Пыть–Ях, г. Нижневартовск и Нижневартовском районе и в г. Мегионе, г. Нягань и Октябрьский район, г. Югорск и Советский район, г. Сургут и Сургутский район, г. Радужный, г. Урай и Кондинский район.

**За 2016 года** специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей оказано **2747** консультаций, из которых **1293 консультаций на личном приеме**, **1350 консультаций по телефону** и **124 консультаций** с использованием электронных коммуникаций.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультации I квартал** | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| Всего | 674 | 886 | 131,4% | ↑ |
| На личном приеме | 334 | 434 | 129,9% | ↑ |
| По телефону | 324 | 414 | 127,7% | ↑ |
| с использованием электронных коммуникаций | 16 | 38 | 237,5% | ↑ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультации II квартал** | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| Всего | 651 | 413 | 63,4% | ↓ |
| На личном приеме | 214 | 186 | 86,9% | ↓ |
| По телефону | 437 | 203 | 46,4% | ↓ |
| с использованием электронных коммуникаций | 0 | 24 | 100% | ↑ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультации III квартал** | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| Всего | 580 | 654 | 112.8% | ↑ |
| На личном приеме | 262 | 334 | 127.5% | ↑ |
| По телефону | 305 | 324 | 106.2% | ↑ |
| с использованием электронных коммуникаций | 13 | 16 | 123.1% | ↑ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультации IVквартал** | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| Всего | 1206 | 794 | 65.8% | ↑ |
| На личном приеме | 488 | 339 | 69.5% | ↑ |
| По телефону | 708 | 409 | 57.8% | ↑ |
| с использованием электронных коммуникаций | 10 | 46 | 460.0% | ↑ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультации за 2015-2016** | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| Всего | 3111 | 2747 | 88.3% | ↓ |
| На личном приеме | 1386 | 1293 | 93.3% | ↓ |
| По телефону | 1676 | 1350 | 80.5% | ↓ |
| с использованием электронных коммуникаций | 49 | 124 | 253.1% | ↑ |

За 2016 год поступило обращений 2747, 2015 год – 3111 что в процентном соотношении составляет 88.3 %. На личном приеме 2016года поступило – 1293 обращений, за 2015 года – 1386 что в процентном соотношении 93.3 %. По телефону за 2016 года – 1350 обращений, за 2015 года – 1676 что в процентном соотношении составляет 80.5 %.

С использованием электронных коммуникаций за 2016 год поступило 124 обращения, за 2015 года поступило 49 обращений, что в процентном соотношении составляет 253,1%. Данный показатель говорит о том, что значительно увеличились обращения граждан с использованием электронных коммуникаций.

Проведенный анализ поступивших обращений в сфере нарушения прав потребителей показывает, что наибольший удельный вес обращений приходится на продажу технически сложных товаров, на оказание услуг ЖКХ, а так же продаж мобильных телефонов.

**Структура обращений 2015-2016 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2015 год** | **2016год** | **%** |
| по вопросам продажи непродовольственных товаров, в том числе продажа технически-сложных товаров, мобильных телефонов, обуви, одежды, мебели, строительных материалов и изделий, парфюмерно-косметических товаров, игрушек, пластиковые окна и пр. | 1635 | 1400 | 85.6% | ↓ |
| по вопросам жилищно-коммунальных услуг | 235 | 249 | 106.0% | ↑ |
| по вопросам оказания финансовых услуг | 193 | 82 | 42.5% | ↓ |
| по вопросам оказания бытовых услуг | 150 | 128 | 85.3% | ↓ |
| по вопросам продажи продовольственных товаров | 111 | 149 | 134.2% | ↑ |
| по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей | 189 | 164 | 86.8% | ↓ |
| по вопросам оказания туристических услуг | 91 | 113 | 124.2% | ↑ |
| по вопросам долевого строительства жилья | 87 | 51 | 58.6% | ↓ |
| по вопросам оказания услуг связи | 56 | 110 | 196.4% | ↑ |
| по иным вопросам потребительского законодательства | 364 | 301 | 82.7% | ↓ |

**За данный период специалистами подготовлены следующие документы для потребителей:**

**2015 год:** Подготовлено **362 претензии 2016 год:** Подготовлено **243 претензи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы обращений** | **2015г. Претензии** | **2016г. Претензии** | **%** |
| претензий по вопросам продажи технически сложных товаров бытового назначения; | 53 | 30 | 56.6% | ↓ |
| претензии по вопросам продажи мобильных телефонов | 48 | 46 | 95.8% | ↓ |
| претензии по вопросам оказания финансовых услуг | 24 | 8 | 33.3% | ↓ |
| претензий по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг | 20 | 24 | 120.0% | ↑ |
| претензий по иным вопросам потребительского законодательства (по вопросам продажи продовольственных товаров, долевое строительство, одежды, дверей, пластиковых окон, связи, продажи товаров дистанционным способом и прочие). | 217 | 135 | 62.2% | ↓ |
| Всего  |  362 |  243 | 67.1% | ↓ |

**за 2015 г Специалистами подготовлено 155 исковых заявлений**

 за 2016 г. подготовлено **101 исковое заявление**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы обращений** | **2015 год исковые заявления** | **2016 год исковые заявления** | **%** |
| по вопросам продажи технически-сложных товаров | 20 | 15 | 75.0% | ↓ |
| по вопросам оказания финансовых услуг | 8 | 4 | 50.0% | ↓ |
| по вопросам оказания потребителям жилищно-коммунальных услуг | 5 | 2 | 40.0% | ↓ |
| по вопросам продажи мобильных телефонов | 22 | 22 | 100.0% | - |
| по вопросам оказания туристических услуг | 12 | 4 | 33.3% | ↓ |
| по иным вопросам потребительского законодательства (по вопросам продажи обуви, строительных материалов, услуг связи, долевого строительство жилья и прочие). | 88 | 54 | 61.4% | ↓ |

 **2015 ГОД:**

В целях повышения информированности населения специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей подготовлено **60 публикаций и выступлений в средствах массовой информации**, в том числе:

* 40 публикаций по вопросам потребительского законодательства на различных сайтах, так же на сайте Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре и ФБУЗ «ЦГиЭ» в ХМАО-Югре на темы: «Здоровое питание школьников», «Что такое здоровое питание?», «Правильное питание- путь к здоровой жизни», «Правильное питание-главное условие здорового образа жизни человека», «Полезные советы о здоровом питании» «О тематике дня защиты прав потребителей» «Теория заговора. Торговцы молочными продуктами», «О вреде «джанк-фуда» или как сберечь здоровье молодёжи»
* 20 публикаций в печатных изданиях, на радио и телевидении. направлены для размещения на сайтах Правительства ХМАО-Югры и органов местного самоуправления ХМАО-Югры.

За 2015г. специалистами проведено **30** **«горячих линий»**  на тему: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» и общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, по вопросам ЖКХ, туристских услуг, финансовых услуг, транспортных услуг и прочие.

Специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей проведено  **46 образовательных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей**, из них **32 семинара и иных форм обучения** и **6** **«круглых столов», конференций, общественных акций.**

Специалисты Консультационного центра и консультационных пунктов принимали участие в проведение конкурса посвященному Всемирному дню защиты прав потребителей, под девизом: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании», «Азбука потребителя. Читаем маркировку!». Разработано **212 памяток (буклетов) для потребителей** **по темам:**: «Правильное питание-путь к здоровой жизни!», «Здоровое питание школьников», «Что такое здоровое питание?», «Правильное питание-путь к здоровой жизни», «Правильное питание-главное условие здорового образа жизни человека», «Полезные советы о здоровом питании» «О тематике дня защиты прав потребителей» «Теория заговора. Торговцы молочными продуктами», «О вреде «джанк-фуда» или как сберечь здоровье молодёжи».

**за 2016 г. оказана помощь потребителям в подготовке 99 обращений в органы надзора (контроля).**

В целях повышения информированности населения специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей **подготовлено 67 публикаций и выступлений в средствах массовой информации, в том числе:**

- 37 публикаций по вопросам потребительского законодательства на различных сайтах;

- 30 публикаций в печатных изданиях, на радио и телевидении.

За 2016г. специалистами **проведено 37 «горячих линий»** по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, по вопросам ЖКХ, туристских услуг, финансовых услуг, транспортных услуг и прочие)

Специалистами Консультационного центра и пунктов для потребителей проведено  **63 образовательных мероприятия**по вопросам защиты прав потребителей, **66 семинаров** и иных форм обучения и **30 «круглых столов», конференций, общественных акций**.

Специалистами консультационных пунктов «ФФБУЗ ЦГиЭ в ХМАО-Югре» совместно со специалистами Роспотребнадзора по ХМАО-Югре были проведены совещания о состоянии работы с обращениями граждан, направленные на повышение эффективности и качества работы по данному направлению деятельности.

В условиях стремительного развития рыночных отношений, возникает необходимость укрепления существующей системы защиты прав потребителей, а также принятия дополнительных мер по защите потребительских прав и поддержания баланса интересов между потребителями и продавцами (исполнителями).

Общие тенденции, закономерности и положение на потребительском рынке характеризуются, как и в любом другом экономически развитом регионе: предложения порождают спрос, что обусловливает не только удовлетворение потребностей потребителя, но и возникновение ряда проблем, вызванных потребительскими спорами между продавцами (исполнителями) и потребителями.

Потребительский рынок делится на сферы торговли и услуг (работ). К сфере торговли относится продовольственная и непродовольственная торговля, включая торговлю вне мест стационарной торговли. Рынок услуг включает в себя такие сферы как услуги ЖКХ, финансовые, туристические, медицинские, образовательные услуги, услуги в сфере общественного питания и бытового обслуживания, а также ряд других услуг.

**ВЫВОД:** **Анализ ситуации на потребительском рынке позволяет сделать вывод о том, что количество обращений потребителей неуклонно снижается.**

**Основными причинами снижения общего количества обращений граждан по защите своих прав во всех сегментах потребительского рынка считаем большую разъяснительную работу, проводимую Консультационным центром и консультационными пунктами ФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре» среди населения (образовательная деятельность, семинары, совещания, выступление на телевидении и радио, размещении статей в СМИ, на сайтах и пр.)**

Если сфера торговли становится для потребителя все более понятной, то ряд других сфер требуют повышение уровня информированности о них и о правах, которые потребитель может реализовать.

Появилась устойчивая тенденция снижения доли обращений на нарушения, связанные с торговым обслуживанием; при этом, одновременно растет число обращений в сферах жилищно-коммунального хозяйства, финансовых услуг, услуг связи и ряде других услуг.

Характер и существо поступающих обращений граждан свидетельствует о том, что потребители в большей степени не обладают достаточными знаниями в области потребительского законодательства, в механизме реализации своих прав, способах и методах их защиты. Зачастую, хозяйствующие субъекты пользуются правовым нигилизмом потребителей, а иногда, сами игнорируют требования законов, что в конечном итоге приводит к нарушению прав потребителей, в то время как цивилизованные отношения между потребителями и бизнесом должны характеризоваться отсутствием таких споров. В этой связи возникает необходимость проведения систематической разъяснительной работы с хозяйствующими субъектами, которая должна обеспечить профилактику нарушений прав потребителей, разрешение потребительских споров в рамках правового поля, досудебное удовлетворение законных требований потребителей.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» полномочиями в области защиты прав потребителей наделены федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей. В тоже время практически не выполняется постановление Правительства Российской Федерации от 26.08.95 г. N 837 "О поддержке общественных движений в защиту прав потребителей", что затрудняет полноценное обеспечение защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории ХМАО-Югры благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика нарушений потребительских прав.

Серьезные задачи стоят в области просвещения потребителей. Достигнуты определенные результаты во взаимодействии органов по защите прав потребителей со средствами массовой информации. Публикуются тематические материалы, проводятся радио- и телепередачи, разрабатываются памятки для потребителей. Тем не менее, и в информационно-просветительской деятельности органов с использованием средств массовой информации остается немало нерешенных проблем.

В целях формирования потребительской культуры важным аспектом обеспечения защиты прав потребителей является информационно-просветительская работа среди учащихся образовательных учреждений ХМАО-Югры, а также включение в образовательные стандарты вопросов защиты прав потребителей. Необходимо принимать последовательные меры для того, чтобы в каждом учебном заведении любого уровня и специализации изучались вопросы защиты прав потребителей. Сегодня это требование ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Стимулированию повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке должны способствовать мероприятия по поддержке местных товаропроизводителей, создание условий для оценки качества выпускаемой продукции, выполняемых работ и оказываемых услуг и для их продвижения на потребительский рынок. Оценочным критерием качества товаров (работ, услуг) должны стать результаты исследований и экспертиз, а также соответствующие обращения граждан.

Решение всех указанных проблем возможно лишь при наличии четкой координации взаимодействия всех структур, занимающихся проблемой защиты прав потребителей, согласованности их действий.

Цели:

* Создание условий для эффективной защиты прав потребителей.
* Формирование общей стратегии реализации комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социально-культурных и организационных мероприятий, направленных на предотвращение и профилактику нарушений прав потребителей.
* Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей.

Задачи:

* В 2017 году ФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре» планирует обновить программное обеспечение сайта и упростить способ обращения граждан.
* Совершенствование системы образования, информирования и просвещения потребителей по актуальным вопросам защиты их прав, повышение уровня их правовой грамотности.
* Совершенствование механизмов досудебной и судебной защиты прав потребителей.
* Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих предпринимательскую деятельность на территории Ханты-Мансийского автономного округа
* Обеспечение защиты населения от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения исследований и независимых потребительских экспертиз.