

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Республике Карелия**

Доклад

«О защите прав потребителей в Республике Карелия в 2016 году»

**Петрозаводск
2017 год**

О защите прав потребителей в Республике Карелия в 2016 году: Доклад. - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия, 2017 г. – 134 с.

Доклад "О защите прав потребителей в Республике Карелия в 2016 году" подготовлен Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия по итогам деятельности Управления по осуществлению федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей с использованием материалов, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия", Государственных докладов "Защита прав потребителей в Российской Федерации ", Докладов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека "О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере", методических материалов и писем Роспотребнадзора.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Республике Карелия
Пирогова ул., д.12, г. Петрозаводск, 185002
тел (8142) 76-35-93; факс (8142) 56-01-89 E-mail sanepid@karelia.ru

При использовании материалов настоящего доклада ссылки на источник обязательны.

Оглавление

I. Введение	4
II. Координация деятельности по защите прав потребителей в Республике Карелия	5
III. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей в Республике Карелия	10
IV. Анализ мер пресечения нарушений обязательных требований, устранения выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	13
Финансовые услуги	13
Платные медицинские услуги	18
Платные образовательные услуги	22
Туристические услуги	25
Розничная торговля	29
Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза	31
О реализации проекта по ведению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха»	38
V. Деятельность по рассмотрению обращений граждан	41
VI. Судебная защита прав потребителей	46
VII. Осуществление полномочий по защите прав потребителей территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами исполнительной власти Республики Карелия	49
Министерство экономического развития Республики Карелия	49
Министерство образования Республики Карелия	51
Министерство внутренних дел по Республике Карелия	65
Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Карелия	67
Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия	68
Управление ветеринарии Республики Карелия	70
Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Карелия	71
Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Карелия	72
Управление Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу	74
Государственный комитет Республики Карелия по дорожному хозяйству, транспорту и связи	77
Министерство культуры Республики Карелия	78
Государственный комитет Республики Карелия по ценам и тарифам	79
Государственная жилищная инспекция Республики Карелия	82
VIII. Реализация полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления Республики Карелия	87
IX. Развитие системы информирования и повышения правовой грамотности населения. Всемирный день защиты прав потребителей	98
X. Заключение	109
Приложение	
Отчет о выполнении в 2016 году Плана мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы	111

I. Введение

Доклад «О защите прав потребителей в Республике Карелия в 2016 году» подготовлен в соответствии с Планом работы Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия на 2017 год и мероприятиями Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы, утвержденной распоряжением Правительства Республики Карелия от 10 декабря 2015 года № 773р-П.

В Докладе отражены результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2016 году, деятельность органов исполнительной власти, органов местного самоуправления по осуществлению полномочий по защите прав потребителей в соответствии с установленной компетенцией, определены основные приоритеты деятельности всех составляющих региональной системы защиты прав потребителей в Республике Карелия, приведены данные о состоянии информирования граждан по вопросам защиты их потребительских прав и повышения уровня грамотности населения.

Также в Докладе отражена практика реализации региональной программы по защите прав потребителей, характеризующая соответствующие полномочия исполнительных органов власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, а также приведен анализ судебной практики в области защиты прав потребителей.

Доклад является официальным документом, подготовленным в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и населения Республики Карелия объективной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также надзора на республиканском потребительском рынке и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории республики.

II. Координация деятельности по защите прав потребителей в Республике Карелия

Обеспечение и защита потребительских прав граждан как общегосударственная задача предполагает взаимодействие и сотрудничество федеральных органов государственной власти и органов государственной власти Республики Карелия, органов местного самоуправления и общественных организаций.

На региональном уровне отработка соответствующих организационно-правовых механизмов обеспечения эффективной защиты прав потребителей осуществляется в рамках работы постоянно действующего совещательного органа – Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия. Кроме того, при органах местного самоуправления созданы межведомственные комиссии.

В ходе работы Совета вырабатываются общие подходы к осуществлению практической деятельности по обеспечению и защите прав потребителей, в первую очередь в наиболее проблемных секторах потребительского рынка - жилищно-коммунальное хозяйство, рынок финансовых услуг, платных медицинских услуг, туристического обслуживания, розничной торговли, то есть там, где уровень защиты соответствующих прав потребителей ещё не соответствует реальным запросам граждан.

В 2016 году на заседаниях Совета рассмотрены следующие вопросы:

- Анализ работы за 2015 год по информированию граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей при проведении капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, общественного контроля в рамках федерального проекта "Школа грамотного потребителя";

- выявление и пресечение нарушений прав физических лиц сетевыми организациями, осуществляющими технологическое присоединение к электрическим сетям энергопринимающих устройств заявителей;

- О результатах работы органов внутренних дел Республики Карелия по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции в 2015 году;

- О результатах подготовки отчёта за 2015 год по реализации Плана мероприятий Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2013-2015 г.г.;

- О предоставлении Администрацией Петрозаводского городского округа муниципальной услуги "Помощь гражданам по защите прав потребителей";

- О реализации в Республике Карелия Проекта "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации";

- Итоги работы территориального органа Росздравнадзора по Республике Карелия за 2015 год по предотвращению ввоза и реализации на территории республики некачественных лекарственных средств, опасных для жизни и здоровья;

- О деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия по выявлению в обороте на потребительском рынке фальсифицированной пищевой продукции в части предоставления потребителям неполной, недостоверной и (или) вводящей в заблуждение информации о товарах;

- О принятии мер по защите прав граждан в ходе проведения надзорных мероприятий за организацией капитального ремонта в Республике Карелия;

- О нарушениях, допущенных застройщиками в 2016 году при привлечении денежных средств граждан для осуществления строительства многоквартирных домов;

- О формировании проекта Плана работы Совета на 2017 год.

По результатам рассмотрения указанных вопросов выработаны предложения, направленные на повышение правовой грамотности и информированности населения по вопросам потребительского законодательства, активизацию взаимодействия контрольных (надзорных) органов, органов исполнительной власти Республики Карелия, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей.

Работа Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия и выполнение мероприятий региональной Программы позволили достичь объединения усилий территориальных структур федеральных органов исполнительной власти, органов власти Республики Карелия, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, формирования общественного мнения о широких возможностях населения по защите своих прав.

Основной проблемой в реализации Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия является отсутствие финансирования, наличие которого позволило бы проводить больше просветительских мероприятий, опросов, анкетирования с привлечением различных общественных организаций и отдельных специалистов, а также осуществлять подготовку и издание материалов по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

Все мероприятия Программы выполняются её участниками за счёт бюджетных средств, предусмотренных на исполнение установленных полномочий.

Важным элементом национальной системы защиты прав потребителей являются органы местного самоуправления, наиболее приближенные к населению. Вместе с тем, отсутствие обязанности органов местного самоуправления в решении вопросов защиты прав потребителей в рамках Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» заметно ослабило их позиции в этом направлении. В большинстве муниципальных образований Республики Карелия обязанности по ведению такой работы возложены на специалистов различных направлений (в основном экономических отделов), в ряде случаев вопросы защиты прав потребителей остаются открытыми. В этой связи во многих администрациях местного самоуправления отдельный учет проведенных мероприятий по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, мониторинг поступивших и рассмотренных жалоб потребителей не ведется. В большинстве муниципальных образований республики при администрациях местного самоуправления созданы межведомственные комиссии по защите прав потребителей, в работе которых принимают участие и представители Управления.

Единственное структурное подразделение (отдел) по защите прав потребителей имеется в Администрации Петрозаводского городского округа, которое в настоящее время состоит из 1 специалиста. В своей работе отдел по защите прав потребителей стремится обеспечить комплексный подход к выбору форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, но акцент все-таки делается на предупреждение и пресечение нарушений на потребительском рынке городского округа, а также на рассмотрение обращений, заявлений и жалоб граждан по восстановлению их нарушенных потребительских прав в досудебном порядке.

В феврале 2016 года начальник отдела защиты прав потребителей Управления принимал участие в коллегии Администрации Петрозаводского городского округа по вопросам осуществления полномочий по защите прав потребителей. Внимание участников коллегии обращено на важность данного направления деятельности муниципальных образований, в первую очередь, при работе с обращениями граждан.

Взаимодействие Управления с общественными объединениями потребителей в основном осуществляется в рамках ежегодного проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей 15 марта. Совместные мероприятия включают мероприятия в форме дней «открытых дверей», телефонных «горячих» линий, семинаров, совещаний, выездного консультирования.

Также общественными организациями направляются в Управление обращения потребителей для рассмотрения и принятия мер в рамках компетенции.

В июне 2016 года Управлением совместно с консультационным центром ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия" проведен "круглый стол" с общественными организациями по вопросам взаимодействия при осуществлении защиты прав потребителей.

Наиболее активно осуществляется взаимодействие с Региональным отделением Общероссийского Народного Фронта в Республике Карелия.

В 2016 году совместно с представителями Общероссийского Народного Фронта проведено выездное консультирование по теме «За права заёмщиков» для преподавателей и учащихся старших классов и средних учебных заведений «Средняя общеобразовательная школа им. Э.Леннрота», Петрозаводского автотранспортного техникума, Кондопожского техникума и Индустриального колледжа. В ходе консультирования были распространены информационные материалы (буклеты) Роспотребнадзора по финансовым услугам. Кроме того, даны ответы на другие вопросы, касающиеся потребительских прав граждан при продаже товаров и оказании различных видов услуг.

Мероприятия были освещены на сайте электронного издания «Столица на Онего» и на телеканале ВГТРК «Карелия».

Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия проводится систематическая работа по координации взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти на территории республики. Основу такого взаимодействия составляют соответствующие соглашения, предусматривающие взаимные действия сторон, которые направлены на реализацию национальной потребительской политики и развитие рынка товаров и услуг.

Взаимодействие при осуществлении надзорной деятельности в области защиты прав потребителей проводится в форме совместных плановых проверок, обмена информацией о результатах контрольно-надзорной деятельности, в том числе при рассмотрении обращений граждан, а также совместных мероприятий по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей.

В 2016 году в области защиты прав потребителей проведено 123 плановых проверки с органами исполнительной власти и местного самоуправления.

С 2012 года Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия на основании соглашения взаимодействует с Отделением - Национальным банком Республики Карелия по вопросам, касающимся оказания гражданам финансовых услуг. Между ведомствами происходит постоянный обмен информацией в рамках рассмотрения обращений граждан, а также информационно-просветительскими материалами для потребителей. В отчётном году на сайте Управления были размещены представленные Национальным банком РК информационные материалы для потребителей - брошюры "Каско", "Электронный полис "ОСАГО" и "Страхование жизни".

В 2016 году в Национальном банке РК состоялся семинар с участием представителей кредитных и страховых организаций, на котором были обсуждены проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Представитель Управления является членом Экспертного совета по рекламе, созданного в Управлении Федеральной антимонопольной службы по Республике

Карелия, на котором рассматриваются факты ненадлежащей рекламы, вводящей потребителей в заблуждение.

Наиболее активно осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти, осуществляющими те или иные контролирующие функции по вопросам с участием граждан, в том числе в рамках проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей.

О проведении мероприятий Всемирного дня прав потребителей в 2016 году направлены письма главам всех муниципальных образований республики, в Министерство образования Республики Карелия, Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия, в общественные организации потребителей.

18 февраля 2016 года состоялось заседание Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия, в ходе которого обсуждены вопросы информирования граждан в рамках реализации федерального проекта «Школа грамотного потребителя». Представителем Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия до сведения членов Совета доведена тематика Всемирного дня прав потребителей, информация о Плане проведения его мероприятий.

15 марта 2016 года в столице республики совместно с Администрацией Петрозаводского городского округа проведена пресс-конференция с городскими СМИ, в ходе которой обсуждены итоги деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия по вопросам контроля качества и безопасности продуктов питания за 2015 год, а также взаимодействие Управления с представителями Россельхознадзора и Управления ветеринарии Республики Карелия по вопросам качества пищевой продукции.

С участием Министерства образования Республики Карелия для старшеклассников школ Петрозаводска проведены дни информации «О праве потребителей на здоровое питание». Участники ответили на вопросы викторины.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия и его территориальных отделов совместно с руководителями образовательных учреждений проведены классные часы по вопросам организации здорового питания детей, Дни здоровья.

Проведены совещания с работниками образовательных и медицинских учреждений на темы «Маркировка продуктов питания», «Вопросы технического регулирования оборота пищевых продуктов».

В рамках Всемирного дня прав потребителей 15 марта специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия и Администрации Петрозаводского городского округа в гипермаркете «СИГМА», ТЦ «МАКСИ» проведено выездное консультирование граждан по тематике дня. Одновременно проведена молодёжная акция, в ходе которой волонтеры – учащиеся учебных заведений г. Петрозаводска раздавали листовки с информацией о том, куда необходимо обращаться в случае нарушения прав потребителей. В ходе акции были распространены информационные материалы Роспотребнадзора по финансовым услугам.

Кроме того, в 2016 году проведено 2 мероприятия по выездному консультированию граждан в ГБУ РК «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия».

Заместитель начальника отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия является членом Рабочей группы Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия по вопросам защиты прав участников долевого строительства многоквартирных домов на территории Республики Карелия.

В июне 2016 года представитель Управления принимал участие в работе "круглого стола" по теме "Строительство жилья в рассрочку: правовые риски граждан", организованного Общественной палатой Республики Карелия.

В августе 2016 года специалисты Управления принимали участие в общественно-педагогической конференции для руководителей муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования в области культуры и искусства Республики Карелия. Мероприятие организовано Министерством культуры Республики Карелия. Для участников конференции подготовлена памятка по оказанию платных образовательных услуг.

В ноябре-декабре 2016 года проведено 2 рабочих совещания с Карельской таможней по реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции "Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха" и по противодействию незаконному ввозу, производству и обороту контрафактной продукции.

Кроме того, с представителями Карельской таможни проводятся надзорные мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот товаров из натурального меха.

В мае 2016 года Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия с участием представителей Министерства образования РК и Министерства здравоохранения и социального развития РК проведен семинар для хозяйствующих субъектов, организующих летний отдых для детей. На семинаре до сведения участников доведены требования санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей при оказании вышеуказанных услуг.

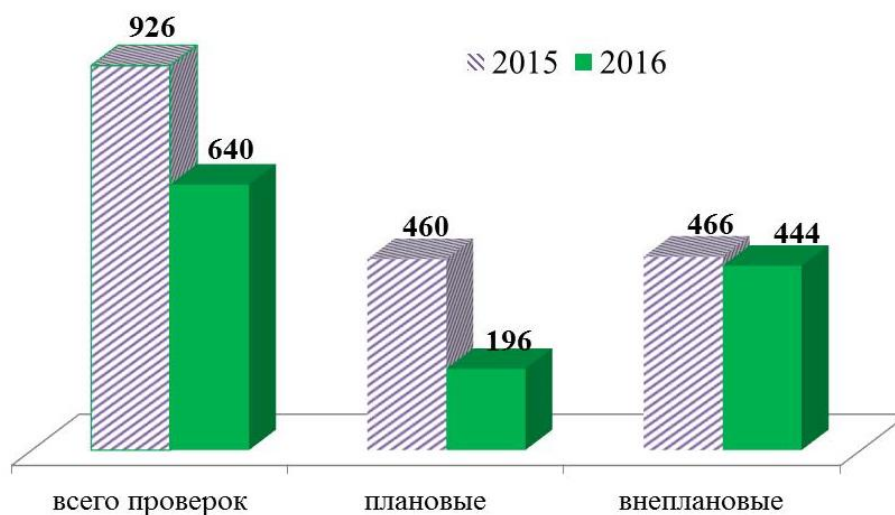
Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия с органом жилищного надзора Государственной жилищной инспекцией Республики Карелия осуществляется на основании Соглашения от 24.03.2010.

Между ведомствами происходит постоянный обмен информацией в рамках рассмотрения обращений граждан, проводятся рабочие встречи по актуальным вопросам защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Специалисты Управления в октябре и ноябре 2016 года принимали участие в расширенных заседаниях коллегии Государственной жилищной инспекции Республики Карелия, посвященных проблемным вопросам оказания услуг ЖКХ на территории республики, в том числе деятельности управляющих организаций.

III. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей в Республике Карелия

Контрольно-надзорная деятельность Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в сфере защиты прав потребителей в 2015 - 2016 гг.



В 2016 году Управлением проведено 640 проверок в области защиты прав потребителей (2015 год - 926), из них 196 – плановые (30,6%) и 444 – внеплановые (69,4%). Количество проведённых проверок снизилось на 30,9% за счёт плановых проверок. Число внеплановых мероприятий осталось на уровне прошлого года.

Соотношение плановых и внеплановых проверок в области защиты прав потребителей в 2016 году составило 30,6%/69,4%.

Кроме того, проведено 70 административных расследований, что соответствует показателю 2015 года (2015 год - 69).

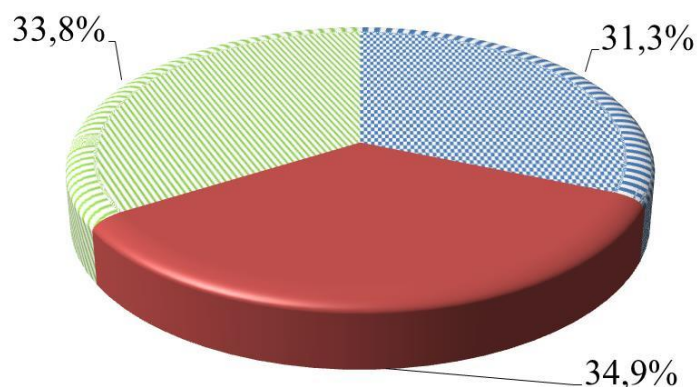
Удельный вес проведённых проверок за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей в 2016 году составил 49,2% от общего количества проверок Управления.

Наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли - 327 или 51,1%; общественного питания – 97 или 15,2%; платных образовательных услуг - 59 или 9,2%; платных медицинских услуг - 52 или 8,1% и прочих видов услуг 52 или 8,1%.

В 2016 году возросло общее количество проверок в сфере оказания услуг связи (в 6 раз), финансовых услуг (в 2,5 раза), платных медицинских услуг (в 2 раза).

В то же время снизилось количество проверок в сфере розничной торговли - в 1,7 раза, бытового обслуживания - в 1,4 раза, туристских услуг - в 8 раз, транспортных услуг - в 1,4 раза.

Структура внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей в 2016 году

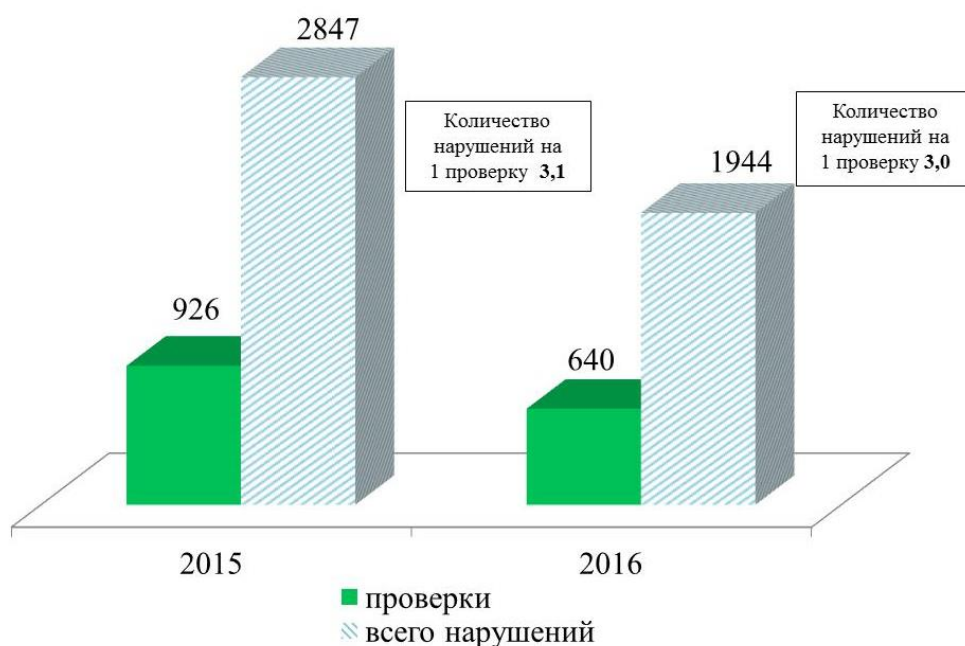


- проверки исполнения ранее выданных предписаний - 31,3%
- проверки по обращениям граждан - 34,9%
- проверки на основании приказов РПН и требований прокуратуры- 33,8%

В структуре внеплановых проверок 155 или 34,9% составили проверки по обращениям граждан-потребителей, 139 проверок или 31,3% - проверки исполнения ранее выданных предписаний и 150 проверок или 33,8% - на основании приказов Роспотребнадзора.

В ходе контрольно-надзорной деятельности в 2016 году выявлено 1944 нарушения законодательства, регулирующего отношения в сфере защиты прав потребителей. Результативность проверок в сфере защиты прав потребителей составила 3,0 нарушения на 1 проверку (2015 год - 3,1).

Результативность проверок, проведенных в сфере защиты прав потребителей в 2015-2016 гг.



Как и прежде, выявленные нарушения свидетельствуют о значительной доле нарушений, связанных с правом потребителей на получение полной и достоверной

информации – 296 или 15,2 %.

Нарушения правил продажи товаров и оказания различных видов услуг (выполнения работ) - 876 или 45,0%.

Количество нарушений статьи 16 Закона РФ "О защите прав потребителей" составило 82 или 4,2% (нарушения действующего законодательства при заключении договоров).

В 2016 году количество нарушений требований технических регламентов Таможенного союза составило 581.

Доля нарушений требований технических регламентов составила 29,9% общего количества выявленных нарушений (2015 год - 27,4%).

Результативность проверок в отдельных секторах потребительского рынка в 2015-2016 гг.

	2016	2015	Рост, снижение
Общее количество проверок	640	926	- 30,9 %
количество выявленных нарушений	1944	2847	- 31,7 %
результативность проверок	3,0	3,1	- 0,1
из них:			
в сфере торговли	3,5	3,5	-
транспортные услуги	1,0	1,7	- 41,2 %
туристские услуги	4,5	4,6	- 0,1
услуги связи	5,0	5,0	-
финансовые услуги	14,1	0,3	Рост в 47 раз
жилищно-коммунальные услуги	3,1	3,1	-
платные образовательные услуги	2,5	2,0	Рост на 25%
платные медицинские услуги	4,3	3,2	Рост в 1,3 раза

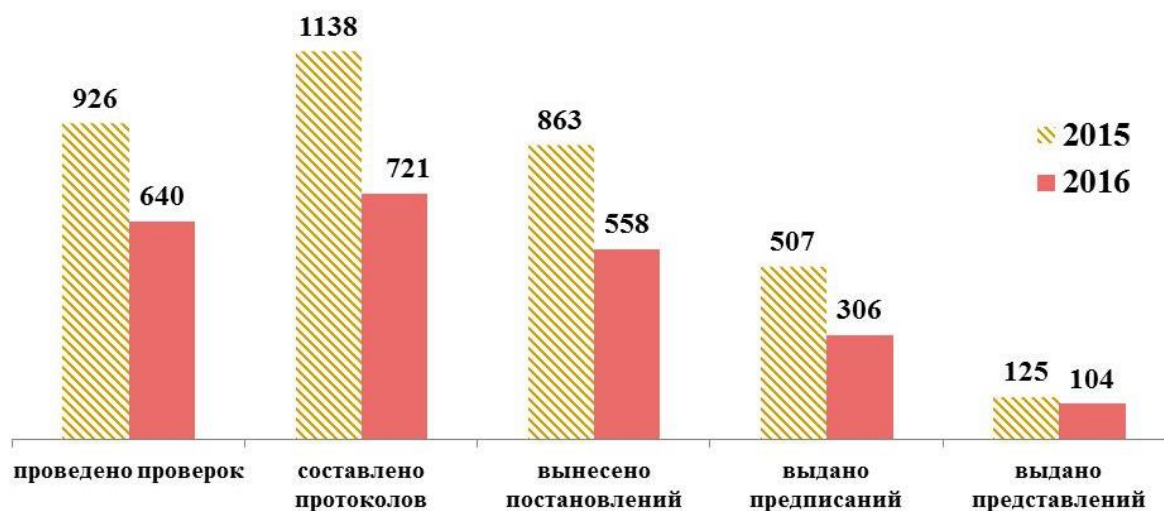
Больше всего нарушений выявлено в сфере розничной торговли – 1147 или 59,0 %; платных медицинских услуг - 222 или 11,4%, платных образовательных услуг - 150 или 7,7% и финансовых услуг - 99 или 5,1%.

По результатам проверок и административных расследований в области защиты прав потребителей в 2016 году Управлением выдано 306 предписаний об устранении выявленных нарушений (2015 год - 507). Снижение на 40%.

Составлен 721 протокол об административном правонарушении (2015 год - 1138), вынесено 558 постановлений о назначении административного наказания, в том числе 310 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 3323,0 тыс.руб. Кроме того, в адрес хозяйствующих субъектов внесено 104 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Средний размер штрафа составил - 10719 руб. (2015 год - 7308 руб.).

Результаты контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей в 2015-2016 г.г.



IV. Анализ мер пресечения нарушений обязательных требований, устранения выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

Финансовые услуги

В 2016 году Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия осуществляло деятельность по защите прав потребителей при оказании финансовых услуг, используя весь комплекс административных и гражданско-правовых мер.

В отчетный период Управлением осуществлено 7 контрольно-надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги гражданам на территории Республики Карелия, из них 5 плановых и 2 внеплановые проверки в отношении банков. Основаниями для проведения внеплановых проверок стали обращения граждан. Количество мероприятий по контролю (надзору) деятельности на финансовом рынке в 2016 году по сравнению с 2015 годом увеличилось более чем в 2 раза (в 2015 году проведено всего 3 проверки).



Нарушения были выявлены при осуществлении всех 7 мероприятий по контролю (надзору), всего выявлено 99 нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. Большинство нарушений связано с включением в договоры, заключенные с гражданами, условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, в частности: о праве банка в одностороннем порядке изменять условия договоров, тарифы банка; об ограничении права потребителя на досрочный возврат кредита минимальной суммой досрочного погашения; о безусловном праве банка на уступку прав (требований) по договору (без согласования указанного условия с потребителем).

Юридическим лицам по фактам нарушений, выявленных по результатам проведения проверок, выдано 6 предписаний об устранении нарушений прав потребителей.

По-прежнему на высоком уровне держится количество жалоб на сферу финансовых услуг (деятельность банков и прочих финансовых организаций). В 2016 году на рассмотрение поступило 69 письменных обращений граждан на деятельность финансовых организаций, что составило 8 % от общего числа письменных обращений граждан (в 2015 году – 124 письменных обращения, снижение на 55 %). Больше всего обращений поступило на действия банков – 60, страховых организаций – 4, микрофинансовых организаций – 5. Большинство обращений граждан было связано с навязыванием дополнительных страховых и иных услуг при заключении кредитных договоров, с невозможностью оплатить образовавшуюся задолженность по обязательствам, действиями организаций по взысканию данной задолженности.

На основании обращений потребителей проведены 2 внеплановые проверки и 6 административных расследований. В ходе осуществления всех мероприятий были выявлены нарушения действующего законодательства.

По результатам проведения указанных контрольно-надзорных мероприятий и рассмотрения письменных обращений граждан составлено 15 протоколов об

административных правонарушениях (в 2015 году – 3, рост в 5 раз), из них 9 – по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации), 6 – по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей). Вынесено 15 постановлений о назначении административного наказания, из них 8 – в виде предупреждения, 7 – в виде административного штрафа на общую сумму 65 тыс. руб. Нарушителям внесено 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Например, в ходе проведения плановой проверки в отношении банка было установлено, что индивидуальные условия кредитных договоров не содержат информации о возможности запрета уступки банком третьим лицам прав (требований) по договору, что является нарушением подпункта 13 пункта 9 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», согласно которому индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) должны включать в себя в том числе указанное условие.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Возможность потребителя реализовать свободный и осознанный выбор осуществляется путем предоставления полной информации и предоставления возможности отказа от услуги в случае, когда потребитель решил получить кредит без них. Из буквального толкования подпункта 13 пункта 9 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ следует, что индивидуальные условия договора должны содержать сведения о согласовании сторонами возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа). Для реализации данного права потребителя основным условием является его информирование о наличии такой возможности.

Пункт 13 Индивидуальных условий рассмотренных договоров содержал указание: «Кредитор вправе уступать, передавать или иным образом отчуждать свои права по Кредитному договору третьему лицу, в том числе не кредитной организации, без согласия Заемщика». Таким образом, Банк безальтернативно обладает правом уступки прав требования третьим лицам. Информация о наличии у потребителя права на отказ от уступки прав требования по договору до потребителя в индивидуальных условиях не доведена.

Кроме того, в договоры были включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

Пункт 4 договоров: «Датой возврата Кредита является дата списания денежных средств с банковского счета Заемщика, открытого у Кредитора, или дата поступления денежных средств на корреспондентский счет Кредитора при осуществлении Заемщиком платежа иным образом». Пункт 6 договора: «Датой уплаты процентов является дата списания денежных средств с банковского счета Заемщика, открытого у Кредитора, или дата поступления денежных средств на корреспондентский счет Кредитора при осуществлении Заемщиком платежа иным образом». Статья 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством

РФ. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами РФ. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности. Таким образом, условия договоров, предусматривающие, что датой исполнения обязательств заемщика по оплате является дата списания денежных средств с банковского счета Заемщика, открытого у Кредитора, или дата поступления денежных средств на корреспондентский счет Кредитора, ущемляет права потребителей в случае внесения наличных денежных средств в кассу банка.

Пункт 10 договоров: «Досрочное погашение части Потребительского кредита допускается ... в сумме не менее 1 000 (Одной тысячи) рублей сверх обязательной к срочному погашению ежемесячной суммы платежа...» Статья 315 Гражданского кодекса РФ устанавливает, что должник вправе исполнить обязательство до срока, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или условиями обязательства либо не вытекает из его существа. Согласно пункту 2 статьи 810 ГК РФ сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, может быть возвращена заемщиком-гражданином досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за тридцать дней до дня такого возврата. Согласно пункту 5 статьи 11 Федерального закона № 353-ФЗ в договоре потребительского кредита (займа) в случае частичного досрочного возврата потребительского кредита (займа) может быть установлено требование о досрочном возврате части потребительского кредита (займа) только в день совершения очередного платежа по договору потребительского кредита (займа) в соответствии с графиком платежей по договору потребительского кредита (займа), но не более тридцати календарных дней со дня уведомления кредитора о таком возврате с уплатой процентов за фактический срок кредитования. Иных ограничений досрочного возврата кредита действующим законодательством не установлено. Законодательством не предусмотрена обязанность заемщика в качестве досрочного возврата кредита выплачивать определенную сумму. Банк не вправе отказаться принимать либо иным образом ограничивать досрочное исполнение заемщиком-гражданином обязательств по кредитному договору.

Пункт 15 договора: «Заемщик обязуется не создавать обременений, ипотеки, залога, права удержания любого рода или любого вида преимущественных прав в отношении своего имущества, за исключением тех, которые созданы и сохраняют силу на дату заключения настоящего договора и о которых Кредитор был уведомлен надлежащим образом». Согласно статье 209 ГК РФ собственнику принадлежат права владения, пользования и распоряжения своим имуществом. Собственник вправе по своему усмотрению совершать в отношении принадлежащего ему имущества любые действия, не противоречащие закону и иным правовым актам и не нарушающие права и

охраняемые законом интересы других лиц, в том числе отчуждать свое имущество в собственность другим лицам, передавать им, оставаясь собственником, права владения, пользования и распоряжения имуществом, отдавать имущество в залог и обременять его другими способами, распоряжаться им иным образом. В соответствии с пунктом 2 статьи 1 ГК РФ гражданские права могут быть ограничены на основании федерального закона и только в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства. Действующим федеральным законодательством не предусмотрена возможность ограничения прав собственника на свободное распоряжение принадлежащим ему имуществом при заключении кредитного договора (без обеспечения исполнения обязательств по договору). Таким образом, условие договора, запрещающее заемщику-потребителю любым способом распоряжаться своим имуществом, противоречит статье 209 ГК РФ и ущемляет права потребителя.

Пункт 1 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

По результатам проверки банку вынесено предписание об устранении выявленных нарушений прав потребителей, в отношении юридического лица составлено 2 протокола об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 1 и 2 ст. 14.8 КоАП РФ, вынесено 2 постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения и административного штрафа в размере 10 тыс. руб., представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Анализ правоприменительной практики показывает, что кредитные организации системно злоупотребляют своим положением заведомо экономически более сильного участника потребительского рынка, что чаще всего выражается во включении в договоры условий, ущемляющих законные интересы граждан и ограничивающих их права как потребителей.

В рамках судебной защиты в интересах потребителей финансовых услуг на основании статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в суд направлено 5 заключений о защите прав потребителей по их искам к банкам. Удовлетворены требования потребителей по 3 искам, в пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 30 тыс. руб.

Управлением в 2016 году проводилась интенсивная работа по информированию населения о правовых аспектах законодательного регулирования отношений в сфере потребительского кредитования, в том числе с участием Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия», консультационных пунктов в районах республики, а также с участием общественных организаций и Национального Банка Республики Карелия.

В 2016 году Управление активно участвовало в реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Данный Проект реализуется с участием Министерства финансов России и Международного Банка Реконструкции и Развития. Целью Проекта является повышение финансовой грамотности граждан, особенно учащихся образовательных учреждений, а также взрослого населения с низким и средним уровнем доходов, содействие формированию у российских граждан разумного финансового поведения, обоснованных решений и ответственного отношения к

личным финансам, повышение эффективности в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках Проекта Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия направило печатную продукцию по вопросам банкротства физических лиц (плакаты, буклеты) для информирования граждан в целях повышения финансовой грамотности в органы государственной власти и местного самоуправления Республики Карелия, в общественные организации, Национальную и районные библиотеки Республики Карелия, в средства массовой информации.

Платные медицинские услуги

В связи с увеличением спроса на услуги фирм, оказывающих платные медицинские услуги, информирование и просвещение граждан в этой сфере деятельности сегодня является актуальным и востребованным.

Деятельность Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия по контролю в сфере предоставления платных медицинских услуг населению обусловлена актуальностью обеспечения охраны здоровья граждан, в том числе посредством контроля соблюдения законодательства о защите прав потребителей.

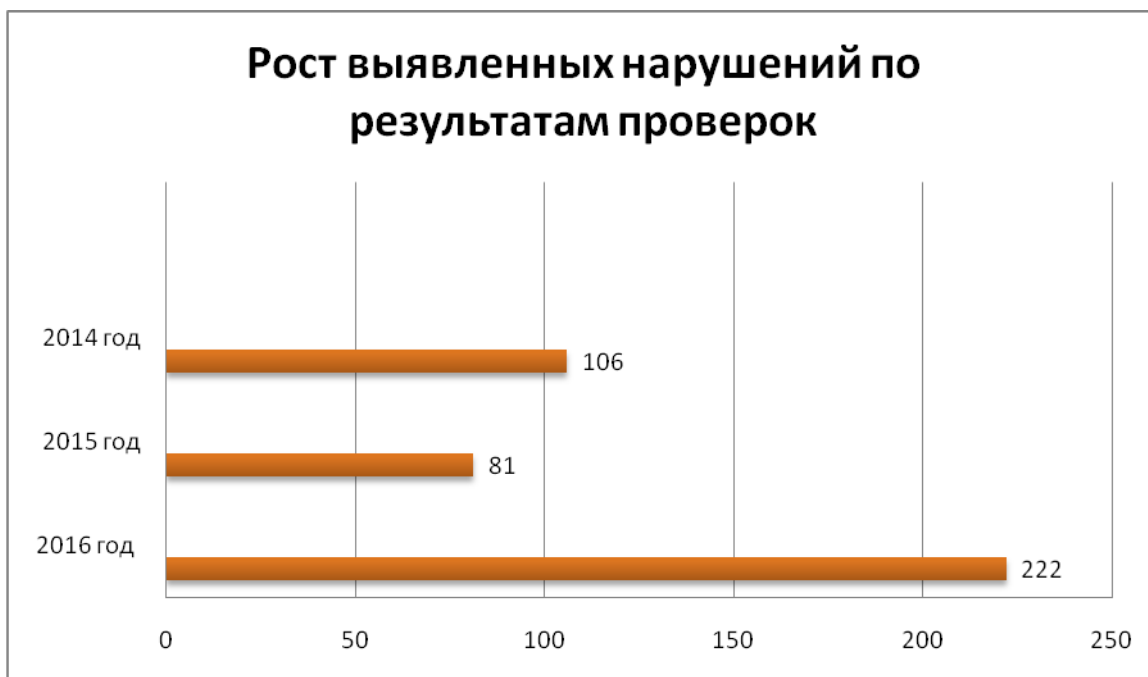
Платные медицинские услуги – это услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

В ходе мероприятий по контролю проверялось соблюдение действующего законодательства, в том числе Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, иных нормативных правовых актов.

При проверках уделялось внимание вопросам соблюдения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе медицинских услуг, о самих услугах, а также анализу договоров о предоставлении платных медицинских услуг на предмет наличия или отсутствия в них условий, ущемляющих установленные законом права потребителей.

В результате проведения контрольно-надзорных мероприятий в 2016 году выявлено нарушений 222 нарушения (2015-81; 2014-106).

Рост выявленных нарушений по сравнению с прошлым годом составил 2,7 раза.



Результативность контрольно-надзорных мероприятий в сфере платных медицинских услуг в 2016 году составила 4,3 нарушения на 1 проверку (в 2015 году составила 3,4 нарушения на 1 проверку).

За допущенные нарушения в 2016 году составлено 75 протоколов об административном правонарушении (в 2015 – 33, в 2014 – 50)



В отчётном году увеличилось количество выявленных нарушений требований статей 8 – 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 11, п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, выраженных в непредставлении потребителям необходимой и достоверной информации об исполнителе медицинской услуги либо о самой услуге.

К числу часто допускаемых нарушений относятся:

- отсутствие в договорах сведений об исполнителе - наименование медицинской

организации юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего лицензию лицензирующего органа, номера телефона потребителя, адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя, стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; условия и сроки предоставления платных медицинских услуг (нарушение п. 17 Правил № 1006);

- непредоставление посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, информация о порядке и сведения об условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядка их оплаты; графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг (нарушение п. 11 Правил № 1006);

- отсутствие информационных стендов (стоек), которые должны располагаться в доступном для посетителей месте и быть оформлены таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией (нарушение п. 12 Правил № 1006);

- непредоставление посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" сведений о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа), выданной Министерством здравоохранения Республики Карелия, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; информации о порядке и сведений об условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой (нарушение п. 11 Правил № 1006).

В 2016 году структура выявленных нарушений по статьям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» выглядит следующим образом:

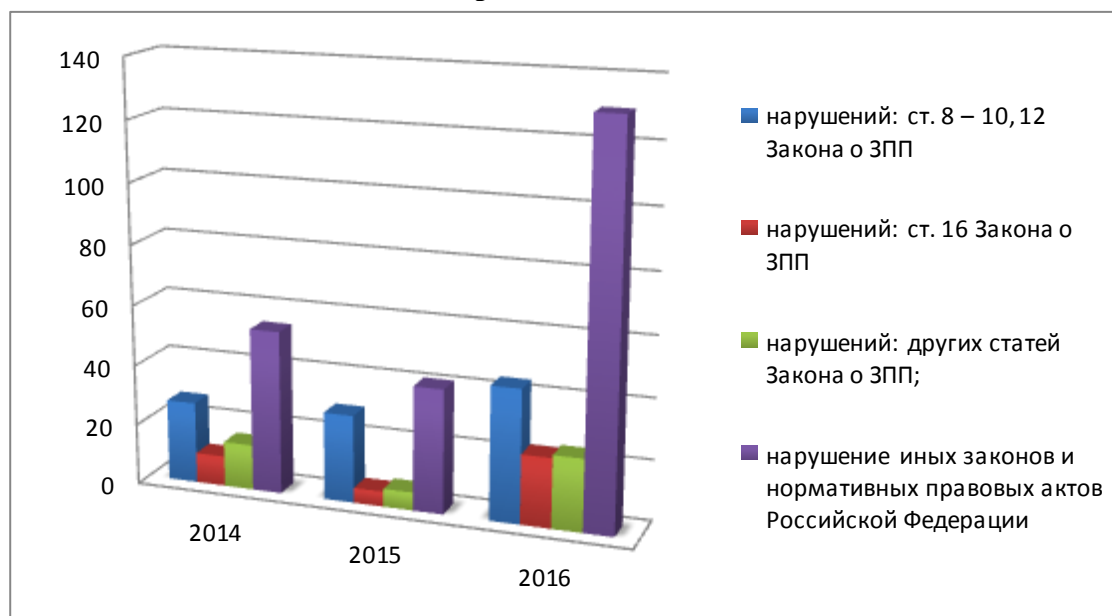
44 (в 2015 году - 29, в 2014 году - 27) нарушений: ст. 8 – 10, 12 Закона о ЗПП;

23 (в 2015 году – 5, в 2014 году - 10) нарушений: ст. 16 Закона о ЗПП;

24 (в 2015 году – 6, в 2014 году - 15) нарушений: других статей Закона о ЗПП;

130 (в 2015 году – 41, в 2014 году – 54) нарушение: п.11, п.12, п.17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, в том числе нарушение иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации.

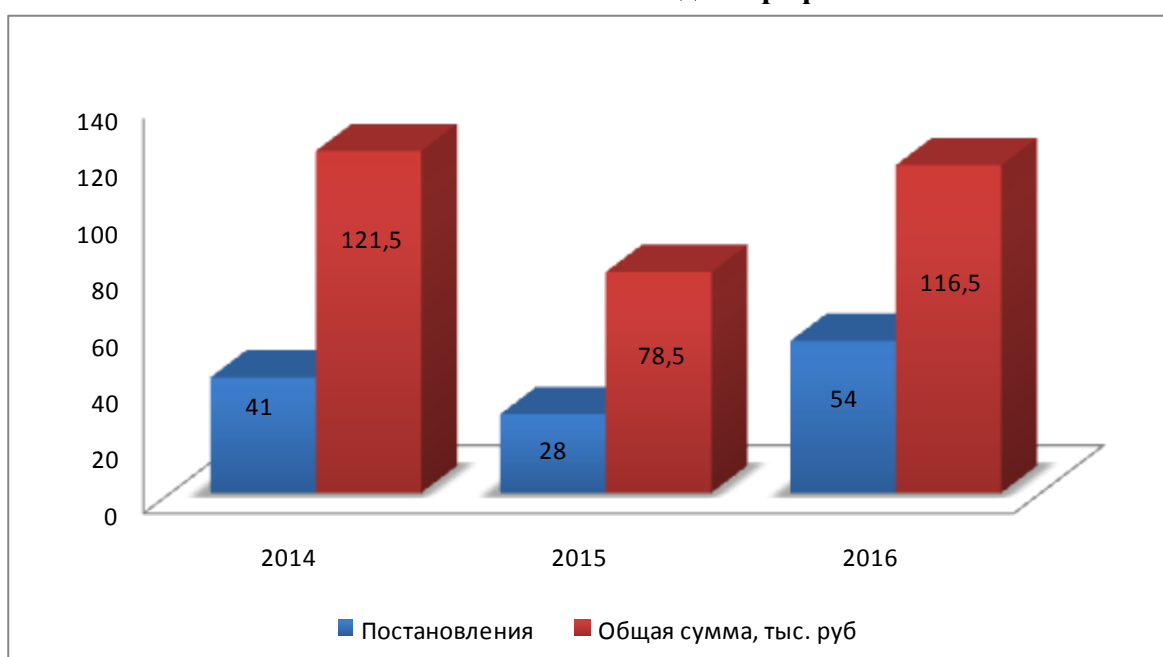
Структура нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»



По результатам проведённых проверок медицинским организациям выдано 16 предписаний об устранении выявленных нарушений (2015 – 12; 2014 – 11). Все требования по устранению выявленных нарушений выполнены.

В 2016 году в связи с выявлением нарушений законодательства о защите прав потребителей при оказании платных медицинских услуг Управлением вынесено 54 постановления о назначении административного наказания, из них 23 постановления о наложении штрафа на общую сумму 116,5 тысяч рублей (в 2015 году - 28 постановлений, в том числе 13 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 78,5 тысяч рублей).

Динамика привлечения медицинских организаций к административной ответственности в виде штрафа



В 2016 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия поступило 29 обращений по вопросам оказания платных медицинских услуг, рассмотрено 27, из них по 13 обращениям даны разъяснения действующего законодательства, 10 обращений направлены по подведомственности, 2 обращения послужили основаниями для проведения проверок, по 2 обращениям проведены административные расследования. По результатам надзорных мероприятий в отношении медицинских организаций составлено 4 протокола об административном правонарушении.

В 2016 году в суд направлено 1 заключение по делу в защиту прав потребителя, по результатам рассмотрения которого потребителю присуждено денежных средств в сумме 12,9 тыс.руб.

Кроме того, в связи с неисполнением предписания Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия подан иск в защиту неопределённого круга потребителей в отношении ГБУЗ РК «Городская стоматологическая клиника».

Платные образовательные услуги

В 2016 году Управление продолжило работу по защите прав потребителей платных образовательных услуг как одного из приоритетных направлений своей деятельности. Работа в этом направлении обусловлена необходимостью способствовать реализации гарантии конституционного права граждан на образование посредством законодательства о защите прав потребителей.

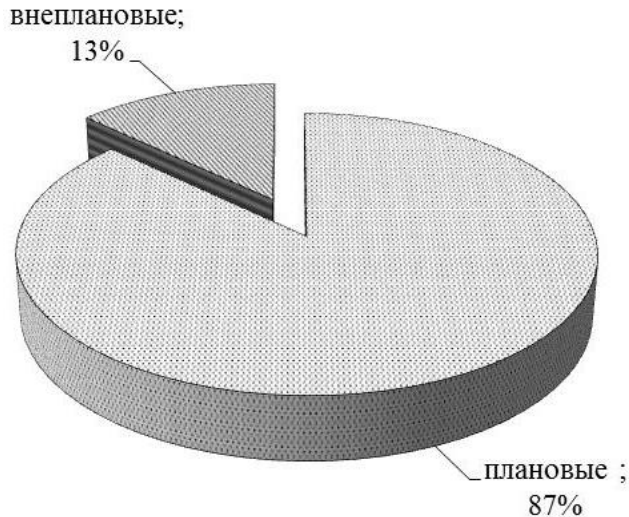
Ситуация на рынке платных образовательных услуг характеризуется ростом вновь создающихся образовательных учреждений, оказывающих различные виды платных образовательных услуг в сфере дошкольного, общего и профессионального образования.

При проверках внимание уделялось вопросам соблюдения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе образовательных услуг, о самих услугах, а также анализу договоров об оказании платных образовательных услуг на предмет наличия или отсутствия в них условий, ущемляющих установленные законом права потребителей.

Специалистами Управления проведено 64 мероприятия по контролю (надзору) в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих платные образовательные услуги (из них 56 плановых и 3 внеплановых проверок), что на 8 мероприятий превышает соответствующий показатель 2015 года.

Доля проверок хозяйствующих субъектов, оказывающих платные образовательные услуги, составила 10 % от общего числа контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

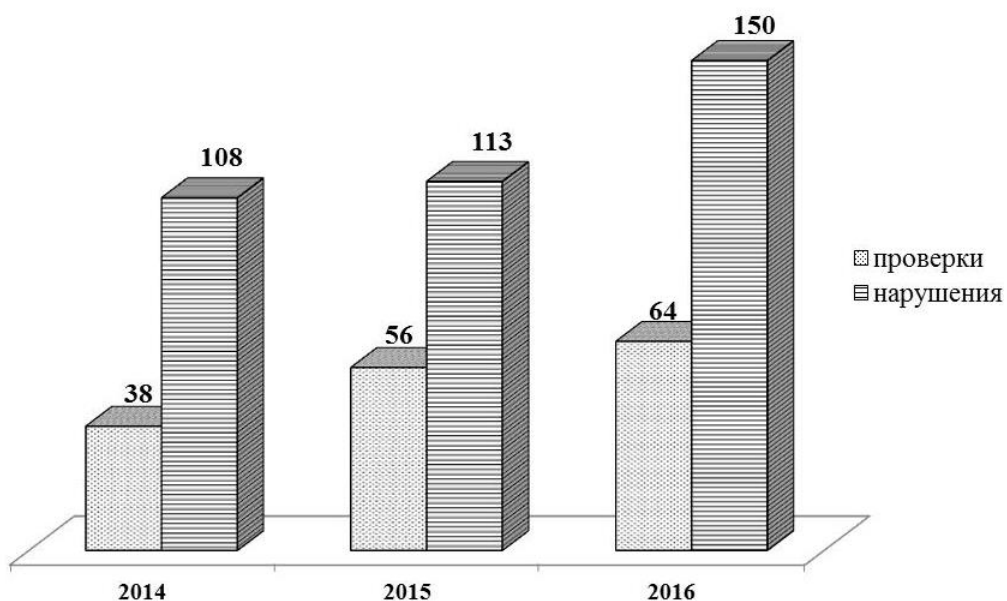
Соотношение плановых и внеплановых проверок (%)



В ходе осуществления мероприятий по контролю проверено соблюдение хозяйствующими субъектами действующего законодательства, в том числе Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, иных нормативно-правовых актов.

В целом по результатам проверок выявлено 150 нарушений (в 2015 году - 113 нарушений, в 2014 году – 108 нарушений) действующего законодательства, что составляет 8 % от общего числа выявленных в ходе контрольно-надзорных мероприятий нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей. В среднем на 1 проверку установлено 2,3 нарушения (в 2015 году на одну проверку установлено 2 нарушения).

Соотношение количества проверок и выявленных нарушений (абс.ч.)



Более 50% (79) выявленных правонарушений касались нарушений иных нормативных правовых актов Российской Федерации (в т.ч. законов и др.).

16 % (24) выявленных правонарушений касались нарушений прав потребителей на информацию об исполнителе платных образовательных услуг, об оказываемых образовательных услугах (статьи 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в том числе в заключенном с потребителем договоре:

- о сроке действия лицензии;
- о месте нахождения (адресе) исполнителя - юридического лица;
- о виде документа, выдаваемого обучающемуся по окончании образовательного учреждения;
- о формах и сроках освоения образовательных программ.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий в отношении образовательных организаций выявлены нарушения в части отсутствия требуемой информации на сайте.

Так, на сайте образовательных организаций отсутствовали сведения:

- об учредителе, учредителях образовательной организации, контактных телефонах;
- о наличии свидетельства о государственной регистрации;
- о порядке оказания платных образовательных услуг;
- сведений о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;
- сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- уровне и направленности реализуемых дополнительных образовательных программ;
- непредставление абитуриентам образцов договоров об оказании платных образовательных услуг.

Кроме того, некоторые образовательные учреждения по-прежнему нарушают права потребителей путем включения в договоры об оказании платных образовательных услуг условий, ущемляющих права потребителей (статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в том числе:

- о праве образовательного учреждения в одностороннем порядке расторгать договор на основании, не предусмотренном Законом об образовании в Российской Федерации и Правилами оказания платных образовательных услуг;
- ограничение права потребителя на обращение к третьим лицам для получения платных образовательных услуг за разумную цену и последующего права требования от исполнителя возмещения понесённых расходов в случае нарушения образовательной организацией сроков оказания образовательных услуг.

По фактам нарушений, выявленных по результатам проведения проверок, образовательным учреждениям выдано 19 предписаний об устранении нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий составлено 38 протоколов об административных правонарушениях (в 2014 году – 50 протоколов; в 2015 году – 57 протоколов); вынесено 25 постановлений о назначении административного наказания.

Правонарушителям внесено 10 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

Общая сумма наложенных административных штрафов – 53,5 тыс. руб.

**Применение мер административной ответственности
за нарушение законодательства о защите прав потребителей
при оказании платных образовательных услуг**

Принято мер	2014 год	2015 год	2016 год
Составлено протоколов об административном правонарушении	50	57	38
Вынесено постановлений о назначении административного наказания	46	40	25
Выдано Предписаний, внесено Представлений	19	28	29
Общая сумма наложенных штрафов (тыс. руб.)	74,0	56,5	53,5

В течение 2016 года в адрес Управления поступило и рассмотрено 18 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных образовательных услуг (в 2015 году -17 письменных обращений граждан по вопросам оказания платных образовательных услуг). По трём из них проведена внеплановая проверка, по 5 дано разъяснение в пределах установленной компетенции, десять обращений направлено на рассмотрение по подведомственности.

Также Управлением в порядке статьи 28.7 КоАП РФ проведено два административных расследования. В ходе одного расследования были установлены нарушения.

В целях профилактики правонарушений на рынке платных образовательных услуг Управлением применялись меры предупредительного и профилактического характера: размещалась информация на интернет-сайте Управления об актуальных вопросах защиты прав потребителей, а также о результатах контрольно-надзорной деятельности образовательных услуг, проводились телефонные «горячие линии».

В рамках Всемирного дня прав потребителей в прессе публиковались статьи, посвящённые вопросам защиты прав потребителей образовательных услуг, в библиотеках организовывались тематические книжные выставки, оформлялись стенды для потребителей, распространялись информационные буклеты. С целью пропаганды и повышения правовой грамотности населения проведены лекции для учащихся общеобразовательных школ и в образовательных учреждениях среднего профессионального образования.

Туристские услуги

Значение защиты прав потребителей в сфере туризма определяется очевидным фактом: турист – это физическое лицо, пользующееся услугами туристической индустрии исключительно для собственных нужд, то есть каждый турист является потребителем.

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей туристических услуг осуществляют следующие нормативные акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей",
- Воздушный кодекс Российской Федерации,

- Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также подзаконные акты.

Так, Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительством Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452, основаны одновременно на положениях Закона о туристской деятельности и Закона о защите прав потребителей, создавая тем самым достаточную нормативную базу для принятия превентивных мер в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также для обеспечения возможности эффективной защиты прав и законных интересов потребителей в гражданско-правовом (претензионно-исковом) порядке.

В 2016 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия поступило 26 письменных обращений граждан на нарушения прав потребителей при оказании туристских услуг.

Вопросы, содержащиеся в обращениях граждан-потребителей, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия, можно разделить на следующие категории:

- непредоставление туроператорами (турагентами) или предоставление не в полной мере информации об основных потребительских свойствах туристских услуг;
- отказ в возврате полной стоимости турпродукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора);
- непредоставление информации о туроператоре, его полном и сокращенном наименовании, адресе (месте нахождения), почтовом адресе и реестровом номере, в том числе способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) при реализации турагентом турпродукта от своего имени;
- включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителей;
- задержки вылета туриста и иные вопросы, связанные с изменением времени вылета чартерных рейсов;
- ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, которые обеспечивает туроператор.

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия не проводились плановые проверки хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги, в связи с запретом на проведение в 2016-2018 г.г. плановых проверок в отношении субъектов малого и среднего бизнеса.

В то же время, в отношении турфирм проведено 2 внеплановых проверки и 2 административных расследования по обращениям граждан.

В связи с выявленными нарушениями в отношении туристских организаций составлено 7 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 7 постановлений о назначении административного наказания, в том числе 5 - в виде предупреждения и 2 - в виде штрафа на общую сумму 20,0 тыс.руб. Турфирмам выдано 1 предписание об устранении выявленных нарушений и 1 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного нарушения.

Кроме контрольно-надзорной деятельности Управление осуществляло судебную защиту прав туристов, проживающих на территории Республики Карелия.

В 2016 году надзорный орган, как и в прежние годы, в порядке ст.47 Гражданского процессуального кодекса РФ привлекался для дачи заключения по делам

в защиту прав потребителей туристских услуг, в суд направлено 16 заключений по делу, из которых удовлетворено 15. В пользу туристов присуждено денежных средств на общую сумму 941,3 тыс.руб, в том числе 28,0 тыс. руб. компенсации морального вреда.

Судебная защита прав туристов в 2015-2016 г.г.

№		2015 год	2016 год	+, -
1	Дано заключений по делу в целях защиты прав потребителей	5	16	рост в 3,2 раза
2	Удовлетворено требований потребителей	4	15	рост в 3,8 раза
3	Присуждено денежных средств потребителям	154,5 тыс.руб	941,3 тыс.руб.	рост в 6 раз
4	в том числе компенсация морального вреда	5,0 тыс.руб.	28,0 тыс.руб.	рост в 5,6 раза

В конце 2015 года в стране возникла экстренная ситуация из-за приостановления авиасообщения с Арабской Республикой Египет. В связи с тем, что некоторые туроператоры отказались в добровольном порядке удовлетворить законные требования о расторжении договоров о реализации туристского продукта, потребителям пришлось обращаться в суд.

В 2016 году консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» подготовлено 7 исковых заявлений потребителей, связанных с вынужденным расторжением договоров на поездку в Египет. Управлением направлено в суд 6 заключений по данным делам. По результатам рассмотрения дел в 2016 году удовлетворено 5 исков, гражданам возвращено денежных средств на общую сумму 413,6 тыс.руб.

Отдельного внимания и решения существующих проблем заслуживает детский отдых.

Детский туризм - туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя.

На протяжении длительного времени вопросы, связанные с организацией детского отдыха, не рассматривались с точки зрения необходимости повышения и закрепления на законодательном уровне правовой защищенности несовершеннолетних граждан как потребителей.

Между тем существует практика организации детского летнего отдыха без должного оформления возникающих при этом отношений, в том числе на базе учебных учреждений («лагерь с дневным пребыванием»), в палаточных лагерях, а также выездов групп детей за границу Российской Федерации с целью обучения. Такая практика создает угрозы здоровью и безопасности детей именно вследствие правовой неопределенности порождаемых ею отношений, что приводит к безнаказанности, отсутствию ответственности за возможное при таких обстоятельствах нанесение вреда.

В связи с групповым заболеванием детей из Карелии, возвратившихся из г. Анапы Краснодарского края с отдыха в санаторно-оздоровительных учреждениях

ООО Санаторий «Глобус» и ООО «Санаторий «Радость», Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия запрошена информация у Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия о заболевших детях с целью оказания помощи в защите их потребительских прав. Установлено, что путёвки были оплачены из бюджета.

После получения вышеуказанной информации в адрес 18 родителей Управлением подготовлены разъяснения прав потребителей при оказании услуг по детскому отдыху, в том числе прав на предъявление претензий и судебную защиту.

Следует отметить, что Министерством социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия, а также Государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский центр социальной помощи семье и детям «Сампо» были приняты соответствующие меры по жалобам заявителей, в результате чего все вопросы урегулированы в досудебном порядке.

В связи с трагическими событиями на оз.Сямозеро в июне 2016 года Управлением была направлена информация в Министерство здравоохранения Республики Карелия о порядке расторжения договоров, заключённых на оказание услуг в оздоровительном лагере «Сямозеро». Данная информация доведена министерством до родителей отдохнувших детей. Кроме того, вышеуказанная информация была размещена на сайте Управления с указанием адресов и телефонов консультационных пунктов, где потребители смогли получить квалифицированную помощь по вопросам защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия было привлечено судом в порядке ст.47 ГПК РФ в качестве государственного органа для дачи заключения по 6 делам в защиту прав потребителей. Все заявления касались отдыха в оздоровительном лагере «Сямозеро» (исполнитель ООО «Карелия Опен»). В 2016 году рассмотрено 5 дел. По результатам рассмотрения судебных дел в связи с расторжением договоров потребителям присуждено денежных средств на общую сумму 229,6 тыс.руб. и 17 тыс.руб компенсации морального вреда.

В целях законодательного урегулирования вопросов детского отдыха в конце 2016 года принят Федеральный закон от 28 декабря 2016 г. № 465-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей», которым внесены соответствующие изменения в:

- Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1996 года N 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Кроме того, Правительством Российской Федерации уполномочен федеральный орган исполнительной власти в сфере организации отдыха и оздоровления детей (Минобрнауки России), к полномочиям которого относятся разработка и реализация основ государственной политики в сфере организации отдыха и оздоровления детей,

включая обеспечение безопасности их жизни и здоровья.

Указанные меры позволят поднять правовую защищенность несовершеннолетних граждан до гарантированного уровня обеспечения прав и законных интересов туристов.

Розничная торговля

В 2016 году в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия и его территориальными подразделениями проведено 327 проверок, из них 31 – плановых, 296 внеплановых, из которых 62,1 % проверок (203) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства.

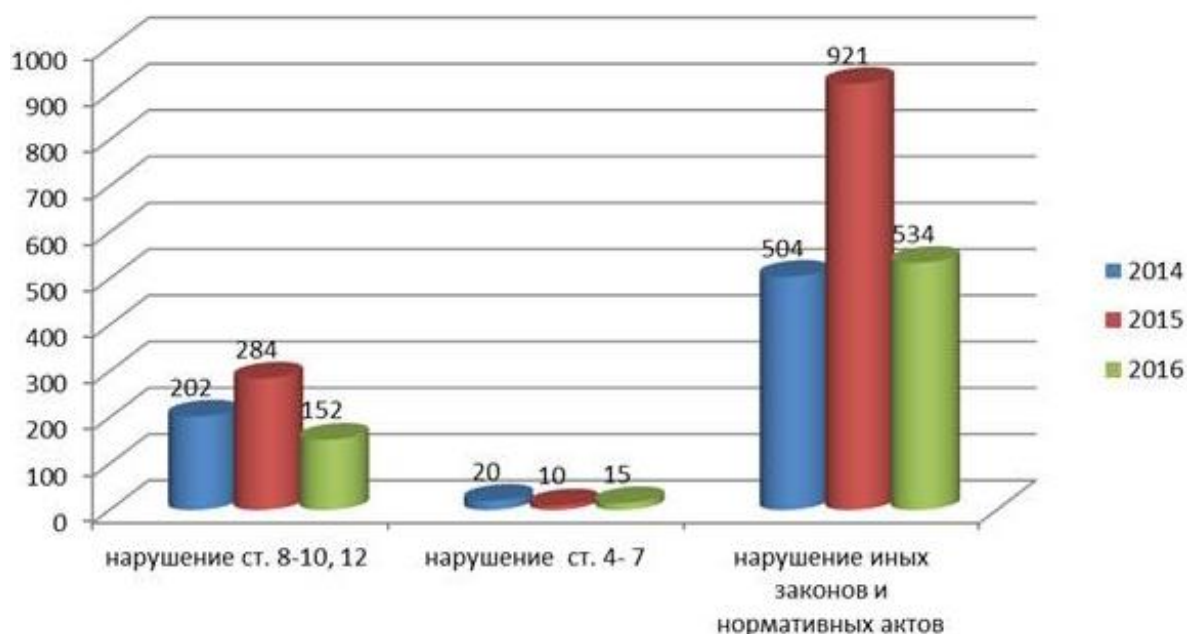
При проведении мероприятий по контролю выявлено 1147 нарушений или 59,0% от общего числа нарушений законодательства о защите прав потребителей, выявленных в ходе контрольно-надзорной деятельности на потребительском рынке Республики Карелия.

Динамика проведенных проверок и выявленных нарушений

	2014 год	2015 год	2016 год
Общее число проверок в сфере розничной торговли	625	563	327
из них: – плановых	277	234	31
- внеплановых	348	329	296
Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения	460	385	203
из них: при плановых проверках	265	191	28
при внеплановых проверках	203	194	175
Выявлено нарушений по результатам проверок, всего:	1400	1986	1147
Нарушения требований технических регламентов	174	727	517

В 2016 году продавцами допущено 152 нарушения прав потребителей на полную и достоверную информацию о реализуемых товарах (статьи 8, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей») или 13,3 % от общего числа нарушений, 15 нарушений или 0,6% связано с нарушением требований к качеству и безопасности товаров (статьи 4-7 Закона РФ «О защите прав потребителей»), 427 или 37,2% нарушений - это нарушения иных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе правил продажи товаров, нарушения требований технических регламентов Таможенного Союза и единых санитарных требований составили 517 или 45,1 % от общего числа нарушений в сфере розничной торговли.

Динамика выявленных нарушений в сфере розничной торговли в структуре нормативно-правовых актов в 2014-2016 г.г.



По результатам контрольно-надзорных мероприятий в 2016 году в сфере розничной торговли составлено 432 протокола об административном правонарушении или 59,9% от общего числа составленных протоколов в сфере защиты прав потребителей; из них 43 - по результатам административных расследований.

Вынесено 310 постановлений о привлечении к административной ответственности, в том числе 199 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 2665,0 тыс.руб.

Результаты применения мер административного воздействия в сфере защиты прав потребителей в 2015-2016 г.г.

	2015 год	2016 год
Составлено протоколов в сфере розничной торговли	760	432
Из них - продовольственными товарами	479	303
Вынесено постановлений о назначении административного наказания	572	310
Из них – о наложении штрафа	331	199
Общая сумма наложенных штрафов за нарушения с сфере торговли (тыс. руб)	2669,1	2665,0

Кроме осуществления контрольно-надзорной деятельности Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия осуществляет судебную защиту нарушенных прав потребителей, которые не могут быть восстановлены либо разрешены путём применения административных мер.

В 2016 году Управлением в порядке ст.47 Гражданского процессуального

кодекса РФ направлено в суд 47 заключений по делам в защиту прав потребителей услуг розничной торговли в связи с продажей товаров ненадлежащего качества (обувь, бытовая техника, мобильные телефоны и др.). Потребителям присуждено денежных средств на сумму 768,4 тыс.руб., в том числе 71,0 тыс.руб. – компенсация морального вреда.

Также в 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия направлено в суд 9 исковых заявлений в защиту прав потребителей розничной торговли, из них 3 заявления в интересах неопределённого круга потребителей и 6 исков в защиту конкретных потребителей. Рассмотрено 6 исковых заявлений, все иски удовлетворены, в пользу граждан присуждено денежных средств в сумме 121,8 тыс.руб, из них 8,5 тыс.руб. компенсация морального вреда.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (её территориальные органы) наделена полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований в отношении 20 технических регламентов Таможенного союза и 5 технических регламентов Российской Федерации, установивших обязательные требования к пищевой продукции; её маркировке; соковой продукции; масложировой продукции; отдельные виды специализированной пищевой продукции; пищевым добавкам; молоку и молочной продукции; мясу и мясной продукции; зерну; табачной продукции; низковольтному оборудованию; упаковке; продукции для детей и подростков; игрушкам; парфюмерно-косметической продукции; машинам и оборудованию; продукции лёгкой промышленности; средствам индивидуальной защиты; мебельной продукции и маломерным судам.

В 2016 году были продолжены мероприятия, направленные на предотвращение оборота на территории Республики Карелия продукции, не отвечающей требованиям технических регламентов Таможенного союза.

С целью профилактики административных правонарушений в сфере технического регулирования Управлением в 2016 году была организована и проведена следующая работа:

1) в мае 2016 года с участием Управления Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу, Управления ветеринарии Республики Карелия проведен семинар с представителями хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность по поставке пищевых продуктов в детские учреждения (в т.ч. летние оздоровительные лагеря) и операторами питания, на котором рассмотрены вопросы соблюдения требований технических регламентов Таможенного союза и результаты надзора за их исполнением;

2) в июне 2016 года в Администрации Петрозаводского городского округа с участием Управления Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу, Управления ветеринарии Республики Карелия проведены семинары с руководителями предприятий торговли и общественного питания, на которых были рассмотрены вопросы о требованиях технических регламентов Таможенного союза и результатах надзора за их исполнением;

3) в августе 2016 года в Министерстве образования Республики Карелия с

участием Управления Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу, Управления ветеринарии Республики Карелия проведен обучающий семинар с юридическими лицами, являющимися операторами питания, а также представителями общеобразовательных учреждений республики.

До участников семинара доведена информация о результатах контрольно-надзорных мероприятий в 2016 году, основные нарушения требований законодательства, выявленные в ходе проверок. Особое внимание уделено процедуре идентификации пищевой продукции с целью предотвращения поступления в образовательные учреждения фальсифицированной молочной продукции.

Аналогичные семинары проведены в сентябре-октябре 2016 года в районах республики.

4) в декабре 2016 года в Министерстве сельского, рыбного и охотничьего хозяйства Республики Карелия с участием Управления Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу, Управления ветеринарии Республики Карелия проведено совещание с руководителями молоко-, рыбо- и мясоперерабатывающих предприятий, предприятий хлебопекарной промышленности, в ходе которого были рассмотрены требования законодательства к производству пищевых продуктов;

Организовано и реализуется взаимодействие Управления:

- с Министерством образования Республики Карелия в части информирования о нахождении в обороте фальсифицированной продукции и соблюдения требований законодательства о техническом регулировании в образовательных учреждениях;

- с Министерством здравоохранения Республики Карелия по вопросу информирования о нахождении в обороте фальсифицированной продукции и соблюдения требований законодательства о техническом регулировании при организации питания в лечебно-профилактических учреждениях;

- с Министерством экономического развития Республики Карелия, которое курирует работу Совета по защите прав потребителей в республике. В августе 2016 г. Управление приняло участие в заседании Совета с выступлением на тему «О деятельности по выявлению в обороте на потребительском рынке Республики Карелия фальсифицированной пищевой продукции в части предоставления потребителям неполной, недостоверной и (или) вводящей в заблуждение информации о товарах».

С целью надзора за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза в 2016 году проведено 490 проверок.

Наибольшее число проверок проведено:

- в сфере безопасности пищевой продукции в отношении ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (420 проверок), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (288) и ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (256);

- в сфере безопасности непищевой продукции в отношении ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (35 проверок), ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (28) и ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (25).

Результаты государственного контроля (надзора) за реализацией технических регламентов Таможенного союза свидетельствуют о значительных нарушениях обязательных требований, выявляемых в ходе проверок.

Результаты контроля в сфере технического регулирования в 2015 – 2016 г.г.

№		2015 год	2016 год
1	Проведено проверок	736	490
2	Проверено объектов	928	632
3	Число проверок с выявленными нарушениями	359 (48,8%)	249 (50,8%)
4	Выявлено нарушений требований технических регламентов	807	856
5	Количество исследованных проб продукции	3139	2512
6	Всего проведено исследований	13683	11924
7	Составлено протоколов об административных правонарушениях	493	344
8	Наложено административных штрафов	304	237
9	Сумма штрафов	5503,5 тыс.руб	4800,1 тыс.руб
10	Выдано предписаний	329	403

Число выявленных нарушений в сфере технического регулирования в отчетном периоде составило 856 нарушений (2015 год – 807). Нарушения выявлялись большей частью при внеплановых проверках- 53,4 %, при плановых проверках выявлено 38 % нарушений, при административных расследованиях 8,6 %.

При этом доля нарушений, выявленных в ходе плановых проверок в сфере оборота пищевой продукции, составляет от 19,5 % до 41 %, а в сфере оборота непищевой продукции – от 58,3 % до 100 %.

Доля нарушений требований к продукции составила 78,5 %, к процессам – 21,5 % (в 2015 году 70 % и 30 % соответственно).

Основные нарушения требований к продукции:

- несоответствие по результатам санитарно-эпидемиологической экспертизы (маркировка; физико-химические, микробиологические и иные показатели);
- отсутствие документов о соответствии установленным требованиям;
- истечение сроков годности;
- отсутствие в сопроводительных документах сведений о соответствии.

В структуре нарушений требований к пищевой продукции нарушения требований к маркировке составляет более трети (42,3 %, преимущественно нарушения к порядку и объему сведений).

Основные нарушения требований к процессам:

- нарушение условий хранения;
- отсутствие условий для изготовления, расфасовки и упаковки продукции;
- нарушение сроков прохождения медицинских осмотров и гигиенической аттестации.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза возбуждено 344 дела об административных правонарушениях. По результатам рассмотренных административных дел было вынесено 237 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 4800,1 тыс. рублей (в 2015 году - 304 штраф на общую сумму 5503,5 тыс. рублей).

По результатам санитарно-эпидемиологических экспертиз, проведенных ФБУЗ, удельный вес проб, не соответствующих требованиям технических регламентов Таможенного союза в сфере безопасности пищевой продукции, в 2016 году составил

6,6 % (в 2015 году - 4,2 %).

Наибольшую долю показателей, подтверждающих несоответствие требованиям регламентов, составляют микробиологические показатели (42,9 %) и показатели идентификации (23,9 %), в 2,6 % случаев были установлены неудовлетворительные пробы по физико-химическим показателям (в 2015 году – 69 %, 8,1 % и 2,1 % соответственно).

Доля проб пищевой продукции, не соответствующих требованиям технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки», составила 37,8 %, что значительно выше показателя 2015 года (25 %).

Наибольшее число проверок проведено с целью надзора за соблюдением требований технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» - 420 проверок (85,7 %), технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» - 288 (58,8 %) и технического регламента Таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» - 256 (52,2 %).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий установлены нарушения 7 технических регламентов Таможенного союза на пищевую продукцию (исключение составили ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» и ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции»).

Наибольший удельный вес нарушений обязательных требований установлен по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» - 50,3 % (в 2015 году - 40,7 %); на втором месте – ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» - 28,1 % (в 2015 году - 22,8 %); на третьем – ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» - 15,5 % (в 2015 году - 18,2 %).

Из 772 нарушений (в 2015 году из 738), выявленных в ходе контрольно-надзорных мероприятий, удельный вес нарушений обязательных требований к продукции составил 76,3 % (в 2015 году - 67 %); к процессам - 23,7 % (в 2015 году - 33 %).

К основным нарушениям, установленным при проверках, относятся: несоблюдение условий хранения и сроков годности пищевых продуктов, отсутствие прослеживаемости в сопроводительных документах, не проведение идентификации продукции при её приёмке, несоответствие сведений на потребительских и транспортных этикетках продукции сведениям, содержащимся в товарных накладных и документах о подтверждении соответствия.

По результатам проведенных мероприятий Управлением:

- изъята из оборота 551 партия продовольственного сырья и пищевых продуктов в объёме 2483,481 кг (в 2015 году - 1047 партий в объёме 4445,8 кг), в том числе 82 партии молочной продукции в объёме 300,26 кг; 73 партии мяса и мясопродуктов в объёме 209,639 кг; 1 партия масложировой продукции в объёме 1 кг; 9 партий соковой продукции в объёме 3-х литров.

- выдано 389 предписаний об устранении нарушений требований технических регламентов Таможенного союза, о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановлении реализации продукции (в 2015 году – 346).

- составлено 332 протокола об административных правонарушениях (в 2015 году – 450).

Вынесено 228 постановлений (в 2015 году – 279) о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 4456,1 тыс. рублей (в 2015 году - 5045,5 тыс. рублей).

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в 2016 году Управлением установлены факты нахождения в обороте масла сливочного, изготовленного в субъектах Российской Федерации, не соответствующего требованиям законодательства по показателю подлинности производства (по информации, нанесенной на этикетку потребительской и/или транспортной тары) ООО «МД Милк», ООО «Граник», ООО «Милком», ООО «МКР» (г.Санкт-Петербург), ООО «Молмасло» (Ивановская обл.), ООО «ЛавПродукт», ООО «Вектор», ЗАО «Озерецкий молочный комбинат», ООО «Дельтори» (Московская обл.), ООО «Павелецкий молочный завод» (г.Рязань), ООО «Молочная линия» (Красноярский край), ИП Демин А.Ю. (г.Нижний Новгород), ООО «СМТ» (Новосибирская обл.), ОАО «Сыродельный комбинат Ичалковский» (Республика Мордовия).

Пробы изымались как в предприятиях торговли, так и на пищеблоках лечебно-профилактических и учебно-воспитательных учреждений.

По результатам экспертиз ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» исследованные пробы масла не соответствовали требованиям законодательства по жирно-кислотному составу, что указывает на фальсификацию молочного жира растительным.

По данным фактам Управлением возбуждены дела об административных правонарушениях и проведены административные расследования в отношении 10 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - поставщиков масла. К административной ответственности по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ привлечено 4 юридических лица и 1 индивидуальный предприниматель в виде штрафов на общую сумму 320 тыс. рублей. В адрес продавцов вынесены предписания об устранении нарушений требований технических регламентов.

Информация о данных фактах направлена в Министерство здравоохранения Республики Карелия, Министерство образования Республики Карелия, Администрацию Петрозаводского городского округа, а также размещена на сайте Управления.

Информация о масле сливочном, не соответствующем требованиям законодательства по показателю подлинности, направлена для принятия мер изготовителям и поставщикам в Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, Рязанской, Московской, Ивановской, Нижегородской, Новосибирской областям, Республике Мордовия и Красноярскому краю.

По информации от Управлений Роспотребнадзора субъектов Российской Федерации:

1) привлечены к административной ответственности:

- ООО «Молмасло» по ч.1 ст. 14.43. КоАП РФ в виде штрафа на сумму 50,0 тыс. рублей;

- должностное лицо ООО «ЛавПродукт» по ч.1 ст. 14.43. КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10,0 тыс. рублей;

- ООО «Вектор» в виде приостановления деятельности на 75 суток;

- ЗАО «Озерецкий молочный комбинат» по ч.1 ст. 14.43. КоАП РФ в виде 2 штрафов на общую сумму 100 тыс. рублей;

- должностные лица ЗАО «Озерецкий молочный комбинат» по ч.1 ст. 14.43. КоАП РФ в виде 3 штрафов на общую сумму 30 тыс. рублей

2) выявлены «предприятия-призраки», которые не осуществляют свою деятельность по указанным в документах адресам:

изготовители

- ООО «МД Милк» (г. Санкт-Петербург)

- ООО «Граник» (г. Санкт-Петербург)

- ООО «Милком» (г. Санкт-Петербург)

- ООО «МКР» (г. Санкт-Петербург)
- ООО ПК «Сливочная столица» (г. Санкт-Петербург).

Материалы проверок направлены Управлением в органы Министерства внутренних дел и Федеральной налоговой службы.

3) Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу были направлены письма в Росаккредитацию об отзыве деклараций на масло сливочное производства ООО «МКР», ООО «МД Милк» в связи с отсутствием изготовителей по указанным адресам.

4) деятельность ООО «МД Милк» (г. Санкт-Петербург) прекращена с 13.01.2016, юридическое лицо исключено из реестра юридических лиц.

В 2016 году информация о пробах фальсифицированной молочной продукции направлялась в адрес Следственного Управления Следственного Комитета РФ по Республике Карелия и Министерство внутренних дел по Республике Карелия.

В 2016 году в целях надзора за реализацией технического регламента Таможенного союза ТР ТС005/2011 «О безопасности упаковки» Управлением проверено 42 предприятия пищевой промышленности, предприятий торговли и общественного питания, использующих упаковку (в 2015 году - 167). В ходе проверок нарушения требований регламента не установлено.

По результатам санитарно-эпидемиологических экспертиз все 32 исследованные пробы упаковочных материалов соответствовали обязательным требованиям регламента.

В целях надзора за реализацией технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» проверено 520 предприятий (в 2015 году - 448). В ходе контрольно-надзорных мероприятий инспектировалась информация на этикетках. Нарушения выявлены в 99 объектах (в 2015 году - в 92). Выдано 99 предписаний об устранении нарушений требований технического регламента (в 2015 году - 72). Наложено 60 штрафов на общую сумму 1272 тыс. рублей (в 2015 году - 50 на сумму 587 тыс. рублей), в том числе 21 на общую сумму 573 тыс. рублей (в 2015 году 2 на 7 тыс. рублей) с конфискацией продукции на общую сумму 30,1 тыс. рублей (в 2015 году - на сумму 1,3 тыс. рублей).

Информация о продукции, несоответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, доводилась до сведения заинтересованных лиц посредством сайта Управления и информирования администраций органов местного самоуправления, направлялась в Министерство здравоохранения Республики Карелия, Министерство образования Республики Карелия, в Следственное Управление Следственного Комитета РФ по Республике Карелия и Министерство внутренних дел по Республике Карелия.

В 2016 году проведено 130 проверок по контролю за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, регулирующих оборот непродовольственных товаров.

Наибольшее число проверок в 2016 году проведено с целью контроля за соблюдением требований ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (26,9%); ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" (21,5%); ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции лёгкой промышленности" (19,2%); ТР ТС 008/2011 "О безопасности игрушек" (14,6%) и ТР ТС 009/2011 "О безопасности парфюмерно-косметической продукции" (10%).

Нарушения требований технических регламентов на непродовольственную группу товаров выявлены в ходе 36 проверок (27,7% от общего количества проведённых проверок в данном сегменте потребительского рынка).

Всего выявлено 83 нарушения требований технических регламентов на непродовольственную продукцию, основную долю из которых - 71,1% составили нарушения требований к маркировке в части порядка и объёма сведений о продукции, 16,9% нарушений связано с отсутствием в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии.

Больше всего нарушений в сфере технического регулирования в 2016 году выявлено в ходе контроля соблюдения требований ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" (38,6 %), ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции лёгкой промышленности" (31,3 %); ТР ТС 008/2011 "О безопасности игрушек" (14,5%) и ТР ТС 009/2011 "О безопасности парфюмерно-косметической продукции" (14,5%).

В целях недопущения на потребительский рынок республики некачественной промышленной продукции контрольно-надзорные мероприятия в сфере технического регулирования проводятся с привлечением экспертной организации ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия", а также с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования.

В 2016 году в ходе проведения надзорных мероприятий за соблюдением требований технических регламентов на непищевую продукцию исследовано 145 проб по органолептическим, физико-химическим, санитарно-гигиеническим, токсикологическим, биологическим и микробиологическим показателям. Общее количество исследований вышеуказанной продукции за 2016 год составило 1077.

Результаты санитарно-эпидемиологических экспертиз непродовольственных товаров свидетельствуют о том, что 30 проб (20,7%) не соответствовали требованиям, установленным техническими регламентами Таможенного союза, из них 2 (6,7%) пробы по показателям безопасности, остальные 93,7% - по маркировке. Продукция, не соответствующая требованиям безопасности, снята с реализации.

По результатам контроля в сфере технического регулирования непищевой продукции составлен 31 протокол за нарушения требований технических регламентов Таможенного союза, вынесено 16 постановлений о наложении административного штрафа на общую сумму 351,0 тыс.руб.

В целях пресечения правонарушений на потребительском рынке продавцам выдано 37 предписаний об устранении нарушений в сфере технического регулирования.

В 2016 году проинспектировано 51 единица технически сложных товаров (телевизоры, холодильники, стиральные машины, кухонные машины и т.п.), 820 единиц трикотажных изделий; 590 штук швейных изделий; 326 пар кожаной обуви; в том числе 257 пар детской; 950 штук парфюмерно-косметической продукции и 169 единиц игрушек.

В связи с выявленными нарушениями при продаже непродовольственной группы товаров (нарушения к информации о товаре, отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность товаров, нарушение санитарных правил) снято с реализации:

Обувь – 36 пар на сумму 3,2 тыс.руб;

Парфюмерно-косметическая продукция – 22 штук на сумму 2,62 тыс.руб;

Игрушки – 14 штук на сумму 4,2 тыс.руб;

Изделия трикотажные - 15 штук на сумму 6,0 тыс.руб.;

Изделия швейные - 163 штуки на сумму 350,2 тыс.руб.

О реализации проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции "Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха"

12 августа 2016 года на территории Российской Федерации вступило в законную силу Соглашение о реализации в 2015-2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции "Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха".

Со дня вступления в силу вышеназванного Соглашения завершено проведение добровольного эксперимента и маркировка товаров из натурального меха является обязательной.

11 августа 2016 года Правительством Российской Федерации принято постановление № 787, которым утверждены Правила реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции "Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха".

Основным принципом маркировки меховых изделий является передача в информационный ресурс маркировки данных о перемещении маркированного товара на каждом этапе - начиная от производителя (импортёра) и заканчивая реализацией конечному потребителю.

Правила устанавливает порядок маркировки меховых изделий для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Российской Федерации. Также документ определяет оператора информационного ресурса маркировки на период реализации пилотного проекта - Федеральную налоговую службу.

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТОВАРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ МАРКИРОВКЕ КОНТРОЛЬНЫМИ
(ИДЕНТИФИКАЦИОННЫМИ) ЗНАКАМИ**

Код ТН ВЭД ЕАЭС	Наименование товара
4303 10 901 0	предметы одежды из норки
4303 10 902 0	предметы одежды из нутрии
4303 10 903 0	предметы одежды из песца или лисицы
4303 10 904 0	предметы одежды из кролика или зайца
4303 10 905 0	предметы одежды из енота
4303 10 906 0	предметы одежды из овчины
4303 10 908 0	предметы одежды прочие <*>

<*> Предметы одежды из иных видов меха.

Действие настоящих Правил **не распространяется на:**

транспортировку товаров, помещенных под таможенные процедуры, при их вывозе за пределы таможенной территории Евразийского экономического союза;

транспортировку товаров под таможенным контролем;

транспортировку и хранение проб и образцов товаров в необходимых количествах, предназначенных для проведения испытаний в целях оценки соответствия требованиям технических регламентов, а также нормативных технических актов в области стандартизации;

товары, ввезенные в Российскую Федерацию организаторами и участниками международных выставок и ярмарок в качестве образцов и экспонатов;

товары, являющиеся иностранной безвозмездной (гуманитарной) помощью, зарегистрированной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

транспортировку и хранение товаров, приобретенных в рамках розничной торговли и возвращенных продавцам покупателями, осуществляемые в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации, при условии наличия документов, подтверждающих возврат товаров;

реализацию (продажу) товаров в магазинах беспошлинной торговли;

хранение товаров, находящихся под таможенным контролем в зонах таможенного контроля, на складах временного хранения и таможенных складах;

хранение и использование товаров их производителями;

хранение товаров юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими комиссионную торговлю товарами на основании заключенных с физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, договоров, осуществляемое в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, до предложения таких товаров для продажи, в том числе до их выставления в месте продажи, демонстрации их образцов или предоставления сведений о них в месте продажи;

приобретение, хранение, использование, транспортировку и продажу товаров, изъятых, арестованных, конфискованных либо обращенных в доход государства иным способом, и товаров, взыскание на которые обращено в счет неисполненных обязательств перед Российской Федерацией, которые предусмотрены налоговым законодательством и таможенным законодательством;

транспортировку, хранение и использование физическими лицами товаров, ввезенных в качестве товаров для личного пользования и приобретенных в рамках розничной торговли.

Внедрение Системы маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками позволит в полной мере реализовать право потребителей на получение информации о соответствии товара требованиям Технического регламента от 09.12.2011 г. № 876 Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», а также информации о происхождении товара, и тем самым повысит доверие потребителей к хозяйствующим субъектам.

Технический регламент Таможенного союза 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» устанавливает требования к маркировке изделий из меха.

Маркировку наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык. Маркировка должна содержать наименование продукции, наименование страны-изготовителя, изготовителя или продавца, юридический адрес изготовителя или продавца, размер изделия, состав сырья, товарный знак (при его наличии), единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза, гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости),

дату изготовления, номер партии (при необходимости), вид меха и вид его обработки (крашенный или не крашенный), символы по уходу за изделием, инструкцию по уходу за изделием в процессе эксплуатации. В соответствии с пунктом 41 Правил продажи отдельных видов товаров на ярлыке изделия из меха должно быть указано наименование, артикул, цена, размер и рост, вид меха, из которого оно изготовлено, и цвет его окраски. Маркировка должна быть на русском языке. Для импортной продукции допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием букв латинского алфавита.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 11.08.2016 № 787 контроль за оборотом товаров из натурального меха на территории Российской Федерации осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (территориальными органами) в порядке, установленном Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

На официальном сайте ФНС России (nalog.ru) создан специальный раздел "Система маркировки изделий из натурального меха", с помощью которого можно получить всю необходимую информацию по данному вопросу, а также получить ответы на все интересующие вопросы.

В рамках реализации проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции "Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха" на территории республики Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия проведена соответствующая информационно-просветительская работа среди населения и представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих оборот товаров из натурального меха.

В адрес продавцов в мае и августе 2016 года направлены письма о введении маркировки меховых товаров контрольными (идентификационными) знаками.

В сентябре 2016 года проведён семинар с представителями юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих продажу меховых товаров, на котором продавцам разъяснены Правила маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха». Кроме того, в ходе совещания до сведения присутствующих доведены требования технического регламента Таможенного союза 017/2011 "О безопасности продукции лёгкой промышленности".

В ноябре 2016 года в Управление поступила информация Карельской таможни о реализации индивидуальным предпринимателем И. в г.Петрозаводске товаров из натурального меха без маркировки контрольными (идентификационными) знаками. В отношении продавца возбуждено дело об административном правонарушении, проведено административное расследование, по результатам которого наложен арест на товар на сумму 105,0 тыс.руб. Составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях, который направлен на рассмотрение в суд.

Контроль за соблюдением требований при продаже товаров из натурального меха на потребительском рынке Республики Карелия продолжается.

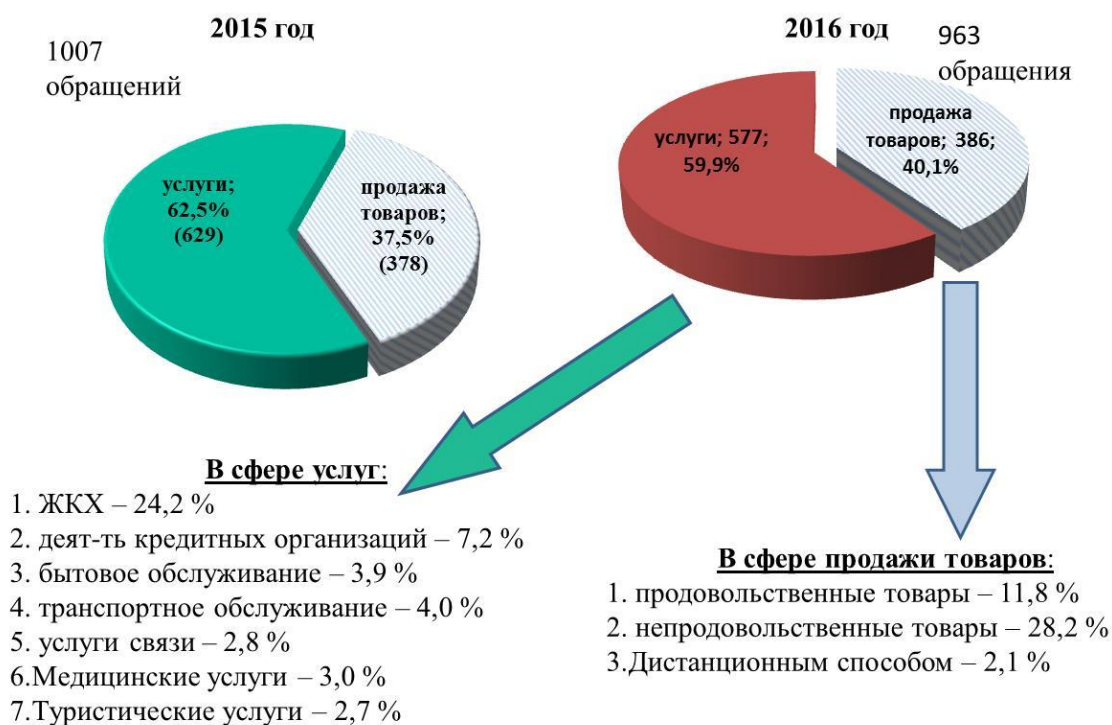
V. Деятельность по рассмотрению обращений граждан

Одной из основных задач Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия является работа по рассмотрению обращений, связанных с нарушением потребительских прав граждан, и принятие соответствующих мер.

Общее число поступивших обращений на нарушения прав потребителей в 2016 году составило 963 обращения (2015 год - 1007), в том числе 955 обращений от граждан, 5 обращений от органов власти и 3 обращения от общественных объединений потребителей.

Количество обращений на нарушения прав потребителей в 2016 году снизилось по сравнению с 2015 годом на 4,4%.

Структура обращений граждан в сфере защиты прав потребителей



Снижение числа обращений на нарушения прав потребителей произошло за счёт снижения жалоб на оказание финансовых услуг в 1,8 раза, услуг связи - в 1,5 раза, медицинских услуг - в 1,3 раза, услуг долевого строительства - в 5 раз и прочих видов деятельности - в 1,8 раза.

В то же время увеличилось количество обращений на оказание туристских услуг - в 2,4 раза и услуг ЖКХ - в 1,3 раза.

Рост числа жалоб на оказание услуг ЖКХ связан с неудовлетворительной работой управляющих организаций, в первую очередь по содержанию общедомового имущества, а также с порядком начисления платы за жилищно-коммунальные услуги.

Увеличение количества обращений на сферу туристских услуг связано в основном с ненадлежащим исполнением турфирмами своих договорных обязательств, а также с прекращением в конце 2015 года сообщения с Египтом (в этой связи граждане были вынуждены обращаться по поводу расторжения договоров).

Доля "потребительских" обращений составила 43,2% от общего количества поступивших обращений в Управление (2230).

Как и в предыдущие годы, большая доля обращений (59,9%) приходится на сферу услуг, с продажей товаров связано 40,1% обращений.

В сфере услуг подавляющее большинство обращений связано с оказанием жилищно-коммунальных услуг - 233 или 18,3%; услуг на финансовом рынке - 69 или 7,2 %, транспортных услуг - 39 или 4,0%, бытового обслуживания - 38 или 3,9%.

В сфере торговли наибольшую долю - 28,2% составляют обращения, связанные с приобретением непродовольственных товаров и 11,8% - продовольственных товаров.

Структура обращений по отдельным секторам потребительского рынка в 2015 - 2016 гг.

	Виды деятельности	2015 год обращения		2016 год обращения		Рост, снижение
		Количество	%	Количество	%	
	ВСЕГО:	1007	100%	963	100%	
1.	Торговля	378	37,5%	386	40,1%	+2,1%
2.	Жилищно-коммунальные услуги	184	18,3%	233	24,2%	+26,6%
3.	Бытовые услуги	45	4,5%	38	3,9%	- 15,6%
4.	Финансовые услуги	124	12,3%	69	7,2%	Снижение в 1,7 раза
5.	Услуги связи	41	4,0	27	2,9%	Снижение в 1,5 раза
6.	Туристские услуги	11	1,1%	26	2,7%	Рост в 2,4 раза
7.	Услуги транспорта	38	3,8%	39	4,0%	-
8.	Медицинские услуги	37	3,7%	29	3,0%	Снижение в 1,3 раза
9.	Общественное питание	28	2,8%	25	2,6%	- 10,%
10.	Образовательные Услуги	17	1,7%	18	1,9%	-

Из общего количества рассмотренных обращений 81 обращение или 8,7% стали основанием для проведения внеплановой проверки.

Всего в 2016 году проведена 161 проверка по обращениям граждан, права которых нарушены (2015 год - 164).

По 59 обращениям (6,3%) проведены административные расследования.

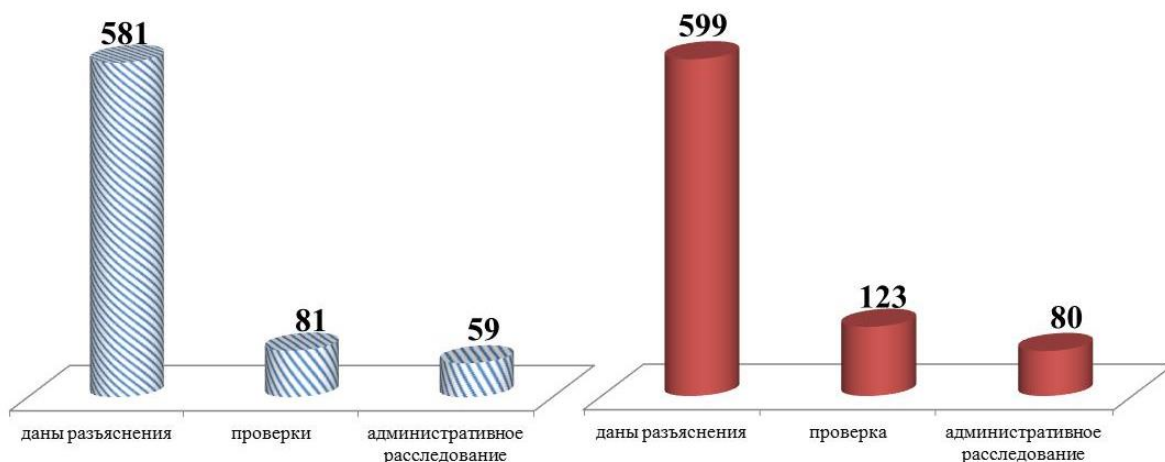
Сведения о результатах рассмотрения обращений в 2015 - 2016гг.

Доля принятых мер в общем количестве рассмотренных обращений 15,1%

Доля принятых мер в общем количестве рассмотренных обращений 20,16%

Всего рассмотрено обращений в 2016 году - 928

Всего рассмотрено обращений в 2015 году - 1007

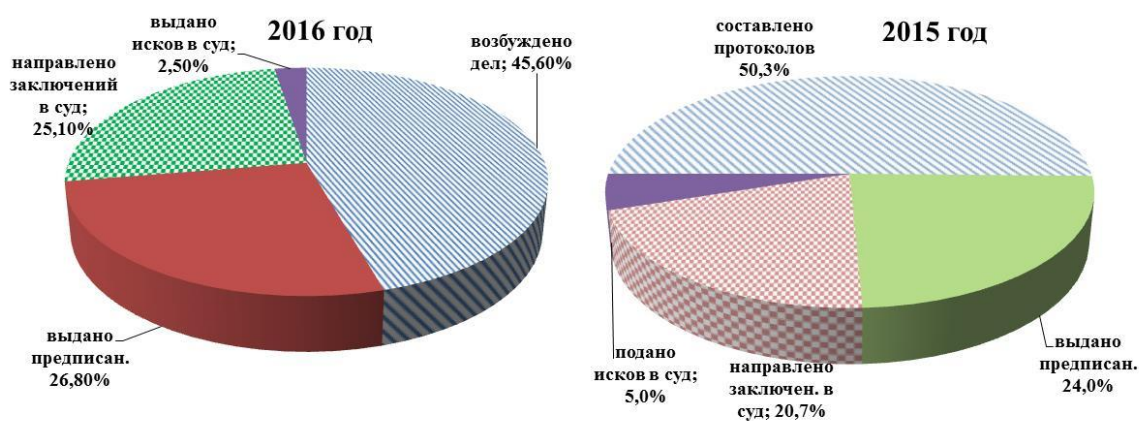


Как видно из вышеприведённой таблицы, доля принятых мер в виде проведения надзорных мероприятий в общем количестве рассмотренных обращений в 2016 году снизилась на 25%.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений граждан, составлено 180 протоколов об административном правонарушении, направлено в суд 10 исковых заявлений в защиту нарушенных прав потребителей и 99 заключений, выдано 106 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Общее количество в 2016 году принятых мер по результатам рассмотрения письменных обращений (включая административные и гражданско-правовые) составило 395 или 46,7%.

Структура принятых мер по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей



меры	2016г.	2015 г.
всего мер (100%)	395	429
составлено протоколов (45,6%)	180	216
подано исков в суд (2,5%)	10	21
направлен в суд заключений (25,1%)	99	89
выдано предписаний (26,8%)	106	103

Основные вопросы, с которыми граждане обращались в 2016 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия, остались теми же, что и в предыдущем 2015 году:

в сфере жилищно-коммунальных услуг:

- высокие платежи за услуги на общедомовые нужды (ОДН);
- непредоставление информации (об организации-исполнителе, режиме её работы и предоставляемых услугах, в том числе в квитанциях на оплату услуг);
- нарушения порядка ценообразования и обман потребителей, такие как завышение установленных тарифов (ставок платы);
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, таких как одностороннее изменение исполнителем условий договора;
- ограничение ответственности исполнителя услуг за качество предоставляемых услуг;
- ненадлежащее исполнение управляющими организациями обязанностей по содержанию и техническому обслуживанию общедомового имущества многоквартирных домов;
- выставление двойных квитанций на оплату услуг.

в сфере оказания финансовых услуг:

- установление в договорах кредитования высоких процентов за просрочку исполнения обязательств по погашению задолженности заёмщиками;
- отказ кредитных организаций от реструктуризации долга по заявлению заёмщиков, попавших в сложную жизненную ситуацию;
- взимание единовременной комиссии при выдаче кредита;
- навязывание услуг страхования жизни, здоровья;
- возможность банка списывать задолженность по кредиту с иных счетов клиента;
- определение подсудности по усмотрению банка;
- неправомерные действия со стороны так называемых "коллекторских" организаций.

в сфере оказания туристских услуг:

- не предоставление информации в договоре, а именно: об условиях изменения и расторжения договора; порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии;
- местонахождении и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение; не установлена ответственность исполнителя за ненадлежащее исполнение договора; информации о правах туриста; порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушений условий договора; существенных изменениях обстоятельств;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, таких как: право туроператора произвести замену отеля; возложение на туриста обязанности в случае расторжения договора возместить турагентству расходы, в том числе штрафы, пени; определение подсудности споров по месту нахождения турагента; независимо от срока отказа от тура; оставление за турагентством права изменять стоимость услуг в любое время; а также отменять путешествие в случае недобора группы до минимального количества туристов; турагентство оставляет за собой право вносить изменения в условия путешествия, ограничение срока предъявления претензии десятью

днями;

в сфере оказания образовательных услуг:

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, а именно: права исполнителя расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке; права исполнителя на отказ в заключении договора на новый срок в случае имевших место ранее нарушений договорных условий; установления права образовательного учреждения (исполнителя услуг) при одностороннем отказе от обучения потребителя на возврат ему только определенной суммы от стоимости обучения;

- нарушения, связанные с непредоставлением информации, а именно: отсутствует или предоставляется неполная информация об организации-исполнителе, об адресе и режиме работы, о предоставляемых услугах;

в сфере оказания услуг связи:

- непредоставление информации, а именно: отсутствует или предоставляется неполная информация об организации-исполнителе, об адресе и режиме работы, о предоставляемых услугах;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, таких как: нарушение права потребителя на качественную (своевременную и в полном объеме) услугу, освобождение оператора от ответственности за некачественную и (или) несвоевременную услугу; нарушение порядка изменения условий договора с потребителем, включение права оператора на одностороннее изменение договора; ограничение права потребителя на расторжение договора в любое время, введение специального порядка извещения и сроков рассмотрения заявления потребителя о расторжении договора; установление исключительной подсудности рассмотрения судебных споров по месту нахождения исполнителя.

VI. Судебная защита прав потребителей

Судебная защита прав потребителей

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия продолжена работа по судебной защите прав потребителей, которая осуществлялась в форме дачи заключения по делам в защиту прав потребителей, направления в суд исковых заявлений в защиту прав конкретных потребителей и в защиту интересов неопределённого круга потребителей.

Наиболее распространённой формой участия Управления в судебной защите потребителей является вступление в процесс для дачи заключения по делу.

Использование полномочий, связанных с судебной защитой потребителей



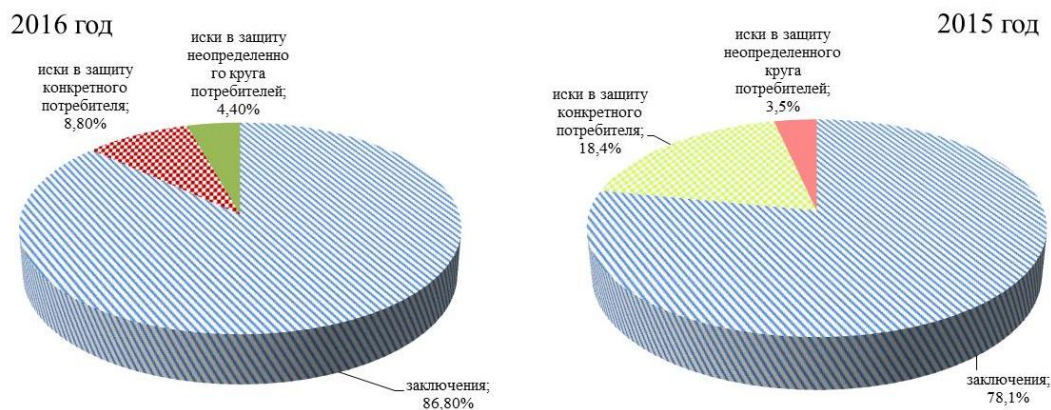
В 2016 году в суд направлено 99 заключений по делам в защиту прав потребителей, что на 11,0% больше, чем в 2015 году (89).

В структуре заключений основную долю – 47 или 47,5% составляют заключения по делам в защиту прав потребителей розничной торговли; туристских услуг - 16 или 16,2%; жилищно-коммунальных услуг – 10 или 10,1%, финансовых услуг - 5 или 5,0% и прочих услуг – 8 или 8,1% .

Кроме того, направлялись заключения в защиту прав потребителей бытовых, транспортных, медицинских услуг.

Из общего количества дел, по которым Управление направляло в суд заключение, требования потребителей удовлетворены при рассмотрении 90 дел (90,9 %).

Структура мер судебной защиты прав потребителей, применяемых Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия в 2015-2016гг.



В 2016 г. направлено 99 заключений в суд: В 2016 г. направлено 15 исков в суд:

47 – торговых организаций;
2 – транспортных организаций;
5 – кредитных организаций;
10 – организаций ЖКХ;
1 – долевое строительство;
16 – туристических организаций;
8 – прочих организаций;
8 – бытовое обслуживание;
1 – медицинские услуги;
1 – услуги автостоянок

В ОТНОШЕНИИ

2 – организаций ЖКХ;
9 – торговых организаций;
1 – в отношении прочих организаций;
1 – бытовое обслуживание;
1 – долевое строительство;
1 – медицинские услуги

ПРИМЕРЫ.

1. В 2016 году отделом защиты прав потребителей подготовлено в суд заключение по делу в защиту прав потребителя А., иск которой был связан не с приобретением товара либо услуги, а с возмещением ущерба здоровью в результате получения травмы при посещении магазина ЗАО "Дикси Юг". В пользу потребителя присуждено денежных средств в сумме 172,5 тыс.руб, из них 150,0 тыс.руб - компенсация морального вреда.

2. В отчётном году консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» подготовлено 7 исковых заявлений потребителей, связанных с вынужденным расторжением договоров на поездку в Египет. Управлением направлено в суд 6 заключений по данным делам,. По результатам рассмотрения дел удовлетворено 5 исков, гражданам возвращено денежных средств на общую сумму 413,6 тыс.руб.

3. Кроме того, подготовлено 6 заключений по судебным искам потребителей к ООО "Карелия Опен" о расторжении договоров на отдых в оздоровительном центре "Сямозеро". Рассмотрено 5 дел, гражданам присуждено денежных средств на сумму 229,6 тыс.руб., в том числе 17,0 тыс.руб компенсация морального вреда.

Всего в 2016 году Управлением направлено в суд 15 исковых заявлений, в том числе 10 исков в защиту конкретных потребителей и 5 исков – в защиту интересов неопределённого круга лиц.

По сравнению с 2015 годом число направленных исков в суд снизилось на 40% (2015 год – 25), в первую очередь за счёт уменьшения исков в защиту конкретных потребителей.

Основная доля всех исковых заявлений приходится на сферу розничной

торговли - 9 или 60,0%, и жилищно-коммунальных услуг – 2 или 13,3,0%.

Из общего количества судебных исков, которые направляло Управление, в пользу граждан присуждено денежных средств на сумму 220,4 тыс.руб,

ПРИМЕРЫ.

1. В прошедшем году осуществлялась судебная защита участников долевого строительства, в суд направлено 1 заключение по делу (в отношении застройщика (ООО "Полис Групп") и 1 исковое заявление Управления в интересах потребителя (в отношении застройщика ООО "Офисный центр").

Оба иска связаны с нарушением застройщиками сроков передачи объектов долевого строительства. Оба иска удовлетворены, в пользу дольщиков присуждено денежных средств в сумме 70,0 тыс.руб и 259,6 тыс.руб (решение в январе 2017 года).

Основную долю присуждённых денежных средств составила неустойка за нарушение сроков передачи дольщику объекта долевого строительства.

2. В 2016 году судами рассмотрено 3 исковых заявления из 5, поданных Управлением в интересах неопределённого круга потребителей (в отношении ООО «Агроторг» (г.Петрозаводск) и ООО «Предприятие Коммунального Хозяйства «Водоснабжение» (г.Сегежа).

Два иска в отношении ООО «Агроторг» были поданы в связи с продажей табачных изделий в магазинах «Пятёрочка»:

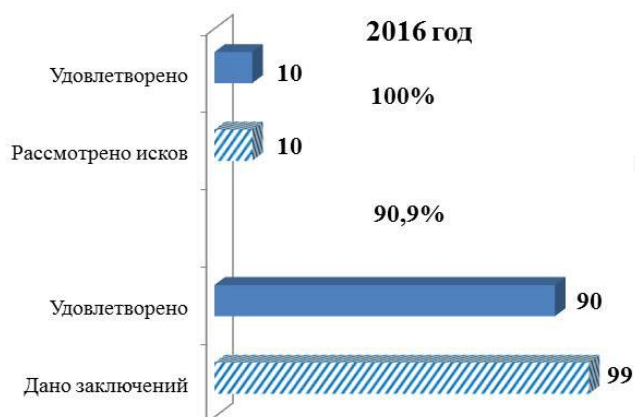
- по адресу г.Петрозаводск, пр. Первомайский 22В в 100-метровой зоне от границ образовательных учреждений Петрозаводский базовый медицинский колледж и Техникум дорожного хозяйства;

- по адресу г.Петрозаводск, ул.Фролова, 10 и ул.Мерецкова, 11.

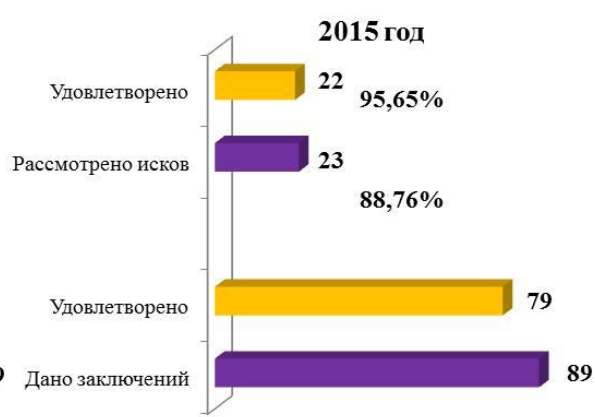
Исковые требования Управления удовлетворены. Действия ООО «Агроторг» признаны противоправными в отношении НКП, судом вынесено решение о прекращении нарушений, выразившихся в несоблюдении ограничений в сфере торговли табачной продукцией.

Результаты участия Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в судебной защите в 2015-2016 гг.

Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 3002,7 тыс.руб.



Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 3202,3 тыс.руб.



VII. Осуществление полномочий по защите прав потребителей территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами исполнительной власти Республики Карелия

Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия

На территории Республики Карелия в 2016 году продолжил работу Совет по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия (далее – Совет), организационную деятельность которого обеспечивает Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия.

На основании утвержденного плана работы Совета на 2016 год организованы и проведены четыре заседания, на которых рассмотрены вопросы:

- о выявлении и пресечении нарушений прав физических лиц сетевыми организациями, осуществляющими технологическое присоединение к электрическим сетям энергопринимающих устройств заявителей;

- об информировании граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей по вопросам капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, переселения из аварийного жилищного фонда, общественного контроля в рамках федерального проекта «Школа грамотного потребителя»;

- о результатах работы органов внутренних дел Республики Карелия по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции по итогам 2015 года;

- о предоставлении Администрацией Петрозаводского городского округа муниципальной услуги «Помощь гражданам по защите прав потребителей»;

- о реализации в Республике Карелия проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»;

- о состоянии организации защиты прав застрахованных лиц и контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия по итогам 2015 года;

- о работе территориального органа Росздравнадзора по Республике Карелия за 2015 год по предотвращению ввоза и реализации на территорию республики некачественных лекарственных средств, опасных для жизни и здоровья;

- о выявлении в обороте на потребительском рынке Республики Карелия фальсифицированной пищевой продукции в части предоставления потребителям неполной, недостоверной и (или) вводящей в заблуждение информации о товарах;

- о принятии мер по защите прав граждан в ходе проведения надзорных мероприятий за организацией капитального ремонта в Республике Карелия;

- о нарушениях, допущенных застройщиками в 2016 году, при привлечении денежных средств граждан для осуществления строительства многоквартирных домов.

По результатам рассмотрения указанных вопросов выработаны предложения, направленные на продолжение информационно - просветительской работы и профилактику правонарушений на потребительском рынке Республики Карелия, повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, продолжение работы по проведению мониторинга по выявлению и пресечению нарушений прав физических лиц сетевыми организациями, осуществляющими технологическое присоединение к электрическим сетям энергопринимающих устройств заявителей, продолжение работы по защите прав застрахованных лиц и контролю объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи

по обязательному медицинскому страхованию.

В феврале текущего года Министерство проинформировало Главу Республики Карелия о реализации в 2016 году Плана мероприятий Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы (копия отчета направлена в электронном виде).

В рамках осуществления полномочий в области государственного регулирования торговой деятельности Минэкономразвития и промышленности РК проводило работу по вопросам соблюдения хозяйствующими субъектами, занятыми торговой деятельностью, действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, на основе взаимодействия с территориальными федеральными органами исполнительной государственной власти и органами местного самоуправления.

Продолжена реализация Федерального закона от 28.12.2009 года №381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», целью которого, в том числе, является обеспечение соблюдения прав и законных интересов населения.

Для изучения конъюнктуры на продовольственном рынке республики продолжена работа оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков в Республике Карелия, созданного в августе 2014 года, а также специальной «горячей линии» по приему от населения республики сообщений об изменении потребительских цен в конкретных предприятиях розничной торговли на отдельные продукты питания и организовано направление материалов в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Карелия для принятия мер реагирования.

Инфраструктура предприятий розничной торговли в республике представлена различными типами, видами, формами и включает в себя 4,5 тыс. объектов стационарной торговли, торговые площади которых по сравнению с 2015 годом увеличились на 15 тыс. кв. метров. Кроме того, функционируют 1047 нестационарных торговых объектов, включая мобильные торговые объекты, что на 23,2% превышает соответствующий показатель прошлого года.

Фактическая обеспеченность населения площадью торговых объектов составила 805 кв. метров на 1000 человек и превысила установленный норматив в 1,7 раза.

Существенное влияние на развитие розничной торговли республики продолжают оказывать инвесторы известных сетевых операторов розничной сети федерального уровня - ЗАО «Тандер» (сеть «Магнит»), ООО «Торговый дом «Интерторг», (сеть универсамов «7я Семья»), ЗАО «Дикси», ООО «Агроторг» (сеть «Пятерочка»), которые последовательно расширяют сеть торговых предприятий, не нарушая при этом нормы доминирования торговых сетей. Торговые предприятия указанных компаний представлены в большинстве муниципальных образований республики, ими формируется порядка 37% оборота розничной торговли республики.

В целях регулирования ценовой политики в республике дальнейшее развитие получила сеть магазинов «эконом-класса», предприятий, реализующих товары по социальным картам, картам единой студенческой дисконтной системы «СТЭК», единой дисконтной картой «ВПРОК» для пенсионеров, дистанционная торговля.

В 2016 году продолжена реализация Соглашение между Правительством Республики Карелия и двумя крупнейшими региональными торговыми сетями (Союз потребителей обществ Республики Карелия (Карелреспотребсоюз) и ООО «Холдинг Лотос»), направленного на взаимодействие органов исполнительной власти республики и хозяйствующих субъектов по вопросам развития и совершенствования розничной торговли в целях удовлетворения потребностей населения республики в качественных товарах по доступным ценам. Кроме этого, в мае 2016 года подписано Соглашение о

взаимодействии между Правительством Республики Карелия и ООО «Лента».

Для расширения рынков сбыта продукции региональных товаропроизводителей в 2016 году в республике проведено 397 ярмарок, в которых приняли участие около 4 тысяч хозяйствующих субъектов, обеспечив реализацию населению товаров по доступным ценам на сумму порядка 63 млн. рублей.

Оборот розничной торговли по Республике Карелия в 2016 году составил 106,4 млрд. рублей и снизился в сравнении с 2015 годом на 4% в сопоставимых ценах. Оборот общественного питания за 2016 год составил 4,4 млрд. рублей и увеличился на 2% в сравнении с 2015 годом в сопоставимых ценах.

Министерство образования Республики Карелия

В 2016 году основные направления деятельности в сфере образования определялись приоритетами государственной образовательной политики, изложенными в указах и поручениях Президента Российской Федерации, поручениях Правительства Российской Федерации, Стратегии социально-экономического развития Северо-Западного федерального округа на период до 2020 года, Концепции социально-экономического развития Республики Карелия на период до 2017 года, Плана мероприятий («дорожной карте») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» в сфере образования Республики Карелия на 2013-2018 годы, Стратегии действий в интересах детей Республики Карелия на 2012-2017 годы, Плана основных мероприятий, связанных с подготовкой и проведением празднования в 2020 году 100-летия образования Республики Карелия, федеральных и региональных государственных программах.

Главной целью государственной политики в сфере образования является повышение качества и доступности образования.

Важным механизмом приведения деятельности образовательных организаций в соответствие с действующим законодательством, предупреждения нарушений в образовательной деятельности и повышения качества подготовки обучающихся является контрольно-надзорная деятельность.

В 2016 году, исполняя переданные Российской Федерацией полномочия в области образования, проведено 4 проверки органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, и 296 проверок юридических лиц (в 2015 году – 317 проверок¹), по итогам которых выдано 174 обязательных для исполнения предписания. 98% образовательных организаций исполнили предписания в установленный срок и в полном объеме (в 2015 году – 93%).

Лицензии на осуществление образовательной деятельности предоставлены 12 соискателям лицензии (в 2015 году – 13), переоформлены 264 лицензии (в 2015 году – 363), выдано 2 дубликата лицензии (в 2015 году – 0).

В реестр лицензий внесены 633 организации, осуществляющие образовательную деятельность (в 2015 году – 675). Проведено 74 плановых и 51 внеплановая проверки соблюдения лицензиатами лицензионных требований (в 2015 году – 63 и 49 соответственно), по результатам которых выявлено 168 случаев нарушений (в 2015 году – 214). Направлено 52 предписания (в 2015 году – 64) и составлено 62 протокола об административных правонарушениях (в 2015 году – 80) в отношении 52

¹ Сокращение количества проверок связано с реорганизацией и ликвидацией части образовательных организаций, включенных в план проведения плановых проверок на 2016 год.

юридических лиц (в 2015 году – 58).

По результатам аккредитационной экспертизы соответствия содержания и качества подготовки обучающихся и выпускников федеральным государственным образовательным стандартам аккредитована образовательная деятельность 5 организаций, заявившихся на процедуру по 5 образовательным программам (в 2015 году – 99 организаций по 346 реализуемым образовательным программам)². Переоформлены свидетельства государственной аккредитации 76 организациям, осуществляющим образовательную деятельность (в 2015 году – 21).

В 2016 году было принято 53 заявления (в 2015 году – 67) о подтверждении документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, большинство документов – на подтверждение дипломов о высшем образовании. По 51 заявлению принято решение о подтверждении.

По состоянию на 1 января 2017 года услугу дошкольного образования оказывают 281 образовательная организация, из которых 271 является муниципальной, 10 – частными.

В 2016 году реорганизованы 11 дошкольных образовательных организаций (реорганизация 8 детских садов г. Кондопоги путём создания одного юридического лица; присоединение детского сада № 19 «Рябинка» к школе д. Рауталаhti и детского сада № 18 «Белочка» к школе п. Харлу в Питкярантском муниципальном районе; присоединение детского сада № 30 «Тополек» к детскому саду № 5 «Малышок» и детский сад № 20 «Березка» к школе п. Рускеала в Сортавальском муниципальном районе).

Численность воспитанников дошкольных образовательных организаций в расчете на 1 педагогического работника по итогам 2016 года составила 9,6 человек (план – 9,45).

По итогам 2016 года во всех дошкольных образовательных организациях Республики Карелия реализуются образовательные программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования.

В 2016 году введено 341 дополнительное место (60 мест – в г. Кондопоге, 53 места – в Прионежском муниципальном районе, 228 мест – в Петрозаводском городском округе).

Все объекты дошкольного образования, участвовавшие в реализации мероприятий по модернизации региональной системы дошкольного образования, введены в эксплуатацию. В 2016 году открыты детский сад «Карамельки» на 300 мест (г. Петрозаводск, улица Боровая, д. № 22), три дошкольные группы на 66 мест (г. Петрозаводск, проезд Скандинавский, дом 2). Введен в эксплуатацию объект здания для реализации образовательных программ дошкольного образования на 210 мест, расположенный по адресу г. Петрозаводск, улица Ленинградская, дом 6Б».

Общая численность детей, охваченных дошкольным образованием, на 1 января 2017 года составила 35205 человек, из них посещают муниципальные образовательные учреждения 34316 детей, негосударственные дошкольные организации в режиме полного дня – 663 ребенка, получают дошкольное образование в группах кратковременного пребывания 226 детей. Охват воспитанников с ограниченными возможностями здоровья в системе дошкольного образования в 2016/2017 учебном году составил 1982 человека (в 2015/2016 учебном году – 1813 человек).

Доля детей, охваченных различными формами дошкольного образования в

² Сокращение организаций, заявившихся на процедуру госаккредитации связано с увеличением срока ее действия: общеобразовательные организации с 5 до 12 лет, профессиональные организации – до 6 лет.

Республике Карелия, на 1 января 2017 года составила 76,5% (на 1 января 2016 года – 75,36%), доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет в Республике Карелия составляет 100%.

В 2016 году продолжилась работа по наполнению данными информационной системы «Электронное образование Республики Карелия». Обеспечено взаимодействие региональной информационной системы записи в дошкольные образовательные организации с подсистемой Единого портала государственных услуг. Подать заявление в дошкольную образовательную организацию можно непосредственно в органы местного самоуправления или через портал Государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>.

Общее количество детей, состоящих на учете для зачисления в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (желаемая дата зачисления после 1 сентября 2017 года), на 1 января 2017 года составило 12555 человек (на 1 января 2016 года – 12843), из них: в возрасте от рождения до 1,5 лет – 8147 человек (на 1 января 2016 года – 7710); в возрасте от 1,5 до 3 лет – 4260 человек (на 1 января 2016 года – 4986). Численность детей в возрасте старше 3 лет, поставленных на учет для предоставления места в муниципальных дошкольных образовательных организациях (с желаемой датой зачисления после 1 сентября 2017 года) – 148 человек (на 1 января 2016 года – 147). Численность детей в возрасте от 2 месяцев до 3 лет, не обеспеченных местом в муниципальных дошкольных образовательных организациях (желаемая дата зачисления 1 сентября 2016 года), составила 84 человека.

Для поддержки родителей, среднедушевой доход которых не превышает величину прожиточного минимума, установленную для трудоспособного населения на территории Республики Карелия, имеющих детей в возрасте от 1,5 до 3 лет и необеспеченных местом в дошкольной образовательной организации, предусмотрена ежемесячная выплата в размере 3700 руб. Среднегодовое значение получателей данной выплаты в 2016 году составило 413 человек (в 2015 году – 474).

Сеть государственных и муниципальных учреждений, реализующих программы общего образования, на начало 2016/2017 учебного года представлена 215 учреждениями, кроме того, в Петрозаводском городском округе реализуют программы общего образования 2 негосударственных общеобразовательных учреждения.

В 2016 году реорганизованы 7 общеобразовательных организаций (ликвидированы Шуерецкая основная общеобразовательная школа Беломорского муниципального района и Валаамская основная общеобразовательная школа Сортавальского муниципального района; реорганизованы в форме присоединения: Муниципальный общеобразовательный Лицей имени А.С. Пушкина г.Кондопоги к Средней общеобразовательной школе № 6 г. Кондопоги, Лоухская вечерняя (сменная) средняя общеобразовательная школа к Лоухской средней общеобразовательной школе, Шуйская вечерняя (сменная) средняя общеобразовательная школа к Шуйской средней общеобразовательной школе № 1 Прионежского муниципального района, Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Пудожа к Средней общеобразовательной школе № 3 г.Пудожа, Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 22 к Специальной (коррекционной) общеобразовательной школе-интернату № 21).

Контингент обучающихся на начало 2016/2017 учебного года составил 68131 человек (в 2015/2016 учебном году – 66567), из них 56149 человек обучаются в школах, расположенных в городской местности (в 2015/2016 учебном году – 55015), 11982 – в сельской местности (в 2015/2016 учебном году – 11552).

Осуществляется подвоз 3272 обучающихся к 88 муниципальным

общеобразовательным организациям. Парк школьных автобусов составляет 109 транспортных единиц, оснащенных тахографами и системой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 августа 2016 года № 1726-р Республике Карелия выделено 12 автобусов ГАЗ – 322121 вместимостью до 12 мест и один автобус КАВЗ-4238-45 вместимостью свыше 30 мест. Потребность в замене школьных автобусов в соответствии с требованием о сроках эксплуатации данных транспортных средств до 10 лет на 2017 год составляет 43 транспортные единицы, на 2018 год – 22, на 2019 год – 25.

На начало 2016/2017 учебного года 22 общеобразовательные организации в 10 муниципальных образованиях работают в две смены (в 2015/2016 учебном году – 20 общеобразовательных организаций в 9 муниципальных образованиях). Численность детей, занимающихся во вторую смену, составляет 2007 человек (3,1%) (в 2015/2016 учебном году – 2033 человека (3,2%).

В 2016 году в целях подготовки к реализации мероприятий программы «Содействие созданию в субъектах Российской Федерации (исходя из прогнозируемой потребности) новых мест в общеобразовательных организациях» на 2016-2025 годы» инвестором разработана проектно-сметная документация на строительство здания общеобразовательной организации в пос. Ледозеро Муезерского муниципального района, получившая положительное заключение государственной экспертизы. По итогам рассмотрения на заседании Нормативно-технического совета по отбору типовой проектной документации Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации разработанная документация рекомендована к включению в реестр типовой проектной документации Минстроя России.

В 2016/2017 учебном году доля школьников, обучающихся по федеральным государственным образовательным стандартам начального общего и основного общего образования, в общей численности обучающихся составляет 69,3% (план – 67%). В 2016 году продолжилась реализация проекта региональной инновационной площадки «Сетевой инновационный проект по подготовке и опережающему введению Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования» – разработаны учебно-методические материалы в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (учебный план и основные рабочие программы; рабочая программа учебного курса «Основы проектной деятельности»); осуществлена апробация модели организации внеурочной деятельности; разработаны матрицы для выявления удовлетворенности участников проекта, проведено анкетирование участников образовательных отношений и другие мероприятия.

Интегрированное/инклюзивное образование реализуется в 186 общеобразовательных организациях для 4309 детей с ограниченными возможностями здоровья, с инвалидностью (в 2015 году – 3724 детей); 472 ребенка обучаются на дому (по медицинским показаниям).

В 5 специальных (коррекционных) школах-интернатах обучается 617 детей (в 2015/2016 учебном году – 626 детей в 6 школах-интернатах). С 1 сентября 2016 года обучение детей с тяжелыми нарушениями речи организовано на базе ГБОУ РК «Школа-интернат № 21» в соответствии с распоряжением Правительства Республики Карелия от 19 июля 2016 года № 546р-П о реорганизации ГБОУ РК «Школа-интернат № 21» путем присоединения к нему ГБОУ РК «Школа-интернат № 22».

С 1 сентября 2016 года к обучению по федеральным государственным образовательным стандартам для детей с ограниченными возможностями здоровья приступили 684 ребенка (9,6% от общего числа первоклассников Республики Карелия).

Стажировочные площадки (4 государственные специальные (коррекционные) и 2 муниципальных организации) осуществляли консультационную и методическую помощь школам по введению федерального государственного образовательного стандарта для детей с ограниченными возможностями здоровья.

В 2016 году в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы продолжилось создание специальных условий для образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Мероприятия реализованы в 4 общеобразовательных организациях, вошедших в Федеральный перечень отдельных общеобразовательных организаций, осуществляющих обучение по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и 2 дошкольных образовательных организациях, расположенных на территории Петрозаводского городского округа.

Доля образовательных организаций, в которых созданы условия для получения детьми-инвалидами качественного образования, в общем количестве образовательных организаций в Республике Карелия составила 7,3% (2015 год – 5,5%).

2751 педагог принял участие в обучающих мероприятиях по распространению моделей психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения обучающихся.

В центрах психолого-педагогической и медико-социальной помощи 3769 несовершеннолетним оказана помощь в определении образовательного маршрута посредством психолого-медико-педагогической диагностики. Услуга по психолого-педагогическому сопровождению обучающихся и воспитанников в образовательных организациях предоставлена 80304 детям.

В 2016 году продолжил работу образовательный Интернет-ресурс «Виртуальная школа Республики Карелия» (<http://vschool.karelia.ru>), к которому подключены 1012 обучающихся и 213 учителей предметного обучения из 22 общеобразовательных организаций 10 муниципальных образований Республики Карелия. Общее количество человеко/курсов – 2048.

Изучение карельского, вепского и финского языков в общеобразовательных учреждениях республики остаётся одним из приоритетных направлений образовательной политики.

Родные языки изучаются как самостоятельный предмет в 45 общеобразовательных организациях. Особое внимание изучению родных языков уделяется в национальных районах: Калевальском, Олонецком и Пряжинском.

Вепский язык изучают 267 человек в 4-х школах, карельский – 2243 человека в 26 школах, финский – 4310 человек в 28 школах. На начало 2016/2017 учебного года факультативно изучают родные языки 2446 человек. В 11 общеобразовательных организациях изучается одновременно 2 языка (карельский и финский) и в 1 общеобразовательной организации изучается одновременно 3 языка (карельский, вепский и финский). Ежемесячное денежное вознаграждение за осуществление образовательного процесса на карельском, вепском и финском языках в 2016 году получали 133 педагога (в 2015 году – 146).

В 2016 году было издано 9 учебно-методических материалов по карельскому, вепскому и финскому языкам, соответствующих федеральному государственному образовательному стандарту начального общего и основного общего образования. На эти цели было направлено 900,0 тыс. рублей из бюджета Республики Карелия.

Примерные программы по карельскому, вепскому и финскому языкам для начальной школы одобрены на заседании федерального учебно-методического объединения по общему образованию. Подготовлены примерные программы по

карельскому, вепсскому и финскому языкам для дошкольных образовательных организаций и для основной школы. Учебники по карельскому языку (ливвиковское наречие) прошли научную и педагогическую экспертизы на федеральном уровне.

В 2016 году в соответствии с решением Совета карелов, вепсов и финнов при Главе Республики Карелия разработан проект Концепции развития этнокультурного образования в Республике Карелия (языки и культура карелов, вепсов и финнов) на 2017-2025 годы. Концепция является документом стратегического характера и представляет собой систему взглядов на цели, задачи, содержание, базовые принципы и основные направления развития этнокультурного образования в республике.

Началась работа по включению учебников по родным языкам, учебникам регионального содержания («Край, в котором я живу» и «Моя Карелия») в федеральный перечень учебников, рекомендуемых к использованию при реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования.

В заключительном этапе Всероссийской олимпиады школьников и студентов по государственным языкам республик Российской Федерации под эгидой русского языка приняли участие пять победителей регионального этапа олимпиады по карельскому, вепсскому и финскому языкам. Обладательницей серебряной медали стала ученица 10 класса муниципального общеобразовательного учреждения Петрозаводского городского округа «Средняя общеобразовательная финно-угорская школа имени Элиаса Леннрота» Кононова Полина (вепсский язык).

В 2016 году продолжилась реализация Плана мероприятий, направленных на повышение качества образования, в том числе, на повышение квалификации работников образования по дополнительным образовательным программам, Комплекса мер по подготовке и дополнительному профессиональному образованию учителей русского языка и русской литературы, учителей карельского, вепсского и финского языков в Республике Карелия, Плана (комплекса мероприятий) по поддержке образовательных организаций, расположенных в сельской местности, в том числе малокомплектных.

В 2016 году 5909 четвероклассников (95%) из 198 образовательных организаций приняли участие во Всероссийских проверочных работах (ВПР) по учебным предметам «Русский язык», «Математика», «Окружающий мир». Уровень обученности участников ВПР по Республике Карелия по русскому языку – 97,3%, по математике – 97,9%, по учебному предмету «Окружающий мир» – 98,3%.

Мероприятия национального исследования качества образования (НИКО) по истории, обществознанию и английскому языку проводились на выборке организаций, сформированной на федеральном уровне по специально разработанной методике. Результаты НИКО используются педагогами для корректировки индивидуального образовательного маршрута обучающегося по предмету.

В 2016 году проведен региональный мониторинг качества подготовки обучающихся 7-ых классов по учебным предметам «Физика» и «Математика». Низкий и критический уровни выполнения работы показали 5,2% участников по физике и 5,8% участников по математике.

В 2016 году в Республике Карелия было обеспечено проведение государственной итоговой аттестации для 5649 выпускников 9 классов (ГИА-9) и 3200 выпускников 11 классов (ГИА-11).

60 выпускников 9 классов (1,1%) не освоили образовательные программы основного общего образования (в 2015 году – 190 (3,3%)).

14 обучающихся (0,44%) не были допущены к ГИА-11 (в 2015 году – 0,52%).

Всего в сдаче Единого государственного экзамена (ЕГЭ) в 2016 году в Республике

Карелия приняли участие 3395 человек, включая выпускников прошлых лет, обучающихся профессиональных образовательных организаций.

Ниже минимального порога сдали ЕГЭ по одному или двум обязательным предметам 40 выпускников (1,3%) 11 (12) классов (в 2015 году – 62 (1,8%)).

В течение последних трёх лет наблюдается положительная динамика (снижение значения) показателя «Отношение среднего балла ЕГЭ в 10 процентах общеобразовательных организаций в Республике Карелия с лучшими результатами ЕГЭ к среднему баллу ЕГЭ в 10 процентах общеобразовательных организаций в Республике Карелия с худшими результатами ЕГЭ (в расчете на 2 обязательных предмета)»: в 2014 году – 1,53; в 2015 году – 1,51; в 2016 году – 1,47.

В 2016 году в 99,4% аудиторного фонда пунктов проведения экзаменов (далее – ППЭ) контроль за проведением ЕГЭ осуществлялся в режиме реального времени (online) (в 2015 году – 78,7%). Все ППЭ были оборудованы устройствами подавления сигналов мобильной связи. Принятые меры способствовали минимизации нарушений при проведении ГИА-11.

С 2015 года Рособрнадзор выстраивает рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню организационно-технологической подготовки к проведению ЕГЭ. Республика Карелия, по оценке Рособрнадзора, находится в «зеленой зоне», что означает «организация и проведение ЕГЭ в Республике соответствует установленным требованиям Порядка проведения ГИА».

Аналитические материалы регионального мониторинга качества образования представлены на сайтах <http://coko.karelia.ru/monitoring/analitika>, <http://ege.karelia.ru>.

По итогам 2015/2016 учебного года 227 выпускников общеобразовательных организаций награждены медалью «За особые успехи в учении» (в 2014/2015 учебном году – 221). По инициативе Главы Республики Карелия 172 выпускника приняли участие в празднике «Алые паруса» в г. Санкт-Петербурге.

В декабре 2016 года 3144 выпускника 11 (12) классов Республики Карелия писали итоговое сочинение (изложение). Получили допуск к государственной итоговой аттестации 2016 года 98,7% выпускников. 42 выпускника (1,3%), получившие «незачет», напишут повторно итоговое сочинение (изложение) в дополнительные сроки до начала государственной итоговой аттестации (в 2015 году 2,2% выпускников получили «незачет» в декабрьские сроки).

В 2016 году по данным мониторинга система дополнительного образования детей представлена 82 образовательными организациями (в 2015 году – 84), в которых занимаются 62537 обучающихся. Охват детей дополнительными общеобразовательными программами в 2016 году, так же, как и в 2015 году, по оценочным данным составил 78%.

В 2016 году реорганизованы 4 организации дополнительного образования детей (реорганизованы в форме присоединения: Олонецкая детская художественная школа и Детская музыкальная школа г. Олонца к Центру дополнительного образования г. Олонца; Шелтозерская музыкальная школа к Ладвинской детской музыкальной школе Прионежского муниципального района; Детско-юношеский центр «Пульс» к Центру развития творчества детей и юношества Сортавальского муниципального района).

Содержание деятельности организаций дополнительного образования определяется дополнительными общеобразовательными программами по 6 направлениям: технической, естественнонаучной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической.

В 2016 году при поддержке Министерства образования Республики Карелия федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего

образования «Петрозаводский государственный университет» внедрен пилотный проект обновления содержания и технологий дополнительного образования по приоритетным направлениям посредством реализации моделей сетевого взаимодействия организаций в сфере научно-технического творчества, робототехники, исследовательской и проектной деятельности, развития и внедрения новых организационно-экономических и управленческих механизмов функционирования системы дополнительного образования детей «STEM-кластер дополнительного образования». На базе STEM-кластера реализуется более 50 дополнительных общеразвивающих программ технической и естественнонаучной направленностей, по которым занимаются более 1200 обучающихся, 73 образовательные организации включены в модель сетевого взаимодействия, 150 подростков стали участниками летних (сезонных) школ и профильных лагерей научно-технической направленности.

Это позволило увеличить охват детей дополнительными общеобразовательными программами технической и естественнонаучной направленностей в 2016 году до 5,3% (в 2015 году – 4,1%).

В целях формирования единого образовательного пространства, информационной и методической поддержки системы дополнительного образования Республики Карелия, обеспечения межведомственного взаимодействия создан портал дополнительного образования <http://dopobraz-karelia.ru>.

В рамках выполнения Комплекса мер по реализации Концепции общенациональной системы выявления и развития молодых талантов на территории Республики Карелия проведено более 100 республиканских интеллектуальных и творческих конкурсов, фестивалей для выявления одаренных детей и талантливой молодежи с общим количеством участников более 15000 человек.

Более 1000 обучающихся Республики Карелия приняли участие более чем в 20 международных конкурсных творческих и интеллектуальных мероприятиях.

Доля обучающихся общеобразовательных организаций, участвующих в олимпиадах и конкурсах различного уровня, в общей численности обучающихся составила 60%.

В 2015/2016 учебном году в региональном этапе Всероссийской олимпиады школьников приняли участие 304 обучающихся по 21 общеобразовательному предмету из 18 муниципальных районов и городских округов. По итогам регионального этапа победителями и призерами стали 61 человек.

10 победителей регионального этапа приняли участие в заключительном этапе Всероссийской олимпиады школьников, из них 3 человека стали призерами заключительного этапа по предметам: «Французский язык», «Немецкий язык», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии».

Республиканские стипендии для поддержки одаренных детей и талантливой молодежи получил 61 обучающийся. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 6 апреля 2006 года № 325 премии для поддержки талантливой молодежи получили 6 человек.

В целях поддержки талантливых и одаренных детей, обеспечения полноценного содержательного отдыха детей в 2016 году были организованы 324 лагеря, в которых отдохнули 10565 человек. 220 обучающихся приняли участие в специализированных сменах всероссийских детских центров «Орленок», «Артек», «Смена», «Сириус» (в 2015 году – 206).

В 2016 году основными направлениями воспитательной работы образовательных организаций стали профилактика негативных явлений среди обучающихся, формирование идеологии здорового и безопасного образа жизни, развитие духовно-нравственного и патриотического воспитания, развитие культурно-

образовательного пространства.

Антинаркотическими профилактическими мероприятиями охвачено 70% обучающихся.

В целях приобщения обучающихся к базовым национальным ценностям российского общества в программы воспитания и социализации в образовательных организациях включены тематические уроки, образовательные события, приуроченные к государственным праздникам Российской Федерации, а также национально-региональным памятным датам с использованием активных форм организации деятельности (флешмобы, акции, фестивали, онлайн-игры, тренинги, дебаты, образовательные экскурсии и другое).

Проведен региональный конкурс «Здоровье – для образования, образование – для здоровья». В номинации «Образовательная организация, содействующая укреплению здоровья» звание лауреата присуждено Петрозаводскому филиалу «Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I». Лауреатом среди сельских малокомплектных школ стало муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Улягская начальная общеобразовательная школа-детский сад».

В 2016 году в целях совершенствования государственной политики в области воспитания, содействия формированию личности создано региональное отделение Общероссийской общественно-государственной детско-юношеской организации «Российское движение школьников», определены 29 опорных и пилотных школ, на базе которых идет апробация деятельности организации. В рамках деятельности Российского движения школьников проведены конкурсы проектных идей, межшкольные турниры, уроки мужества, квесты, благотворительные акции.

В течение 2016 года органами исполнительной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления и социально-ориентированными некоммерческими организациями была продолжена работа по выполнению Плана первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Стратегии действий в интересах детей в Республике Карелия на 2012-2017 годы. Из 114 мероприятий Плана, реализуемых по 6 направлениям, выполнено 107 (3 мероприятия не реализовано в связи с отсутствием финансирования, 4 мероприятия подлежат выполнению в 2017 году).

В 2016 году продолжены мероприятия по созданию условий для занятий физической культурой и спортом в общеобразовательных организациях, расположенных в сельской местности. Бюджету Республики Карелия была предоставлена федеральная субсидия в объеме 18 млн. 496 тысяч рублей (в том числе 539,8 тысяч рублей – возврат 2015 года). Мероприятия проведены в 18 общеобразовательных организациях 15 муниципальных районов (отремонтированы спортивные залы 15 общеобразовательных организаций, оснащено спортивным инвентарем и оборудованием одно открытое плоскостное сооружение, перепрофилирована одна аудитория под спортивный зал для занятий физической культурой и спортом, созданы школьные спортивные клубы в 4 общеобразовательных организациях).

В соответствии с календарным планом республиканских спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий с обучающимися в течение 2016 года проведены 11 соревнований республиканского уровня с охватом 1784 участника.

Самыми массовыми спортивными соревнованиями являются Всероссийские спортивные соревнования школьников «Президентские состязания» и Всероссийские спортивные игры школьников «Президентские спортивные игры». Общий охват школьников физкультурно-спортивными массовыми мероприятиями в 2016 году составил 77% (в 2015 году – 76%).

Команда муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Кондопоги» – победитель регионального этапа Президентских спортивных игр – во всероссийском этапе в общекомандном зачете по обязательным видам спорта заняла 10 место среди 79 субъектов Российской Федерации.

Победители регионального этапа Президентских состязаний – команда муниципального общеобразовательного учреждения «Муниципальный общеобразовательный Лицей имени А.С. Пушкина г. Кондопоги» (среди городских классов-команд) и команда муниципального общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа п. Салми Питкярантского муниципального района (среди сельских классов-команд) в общем зачете российского этапа соревнований заняли 53 и 31 места (соответственно) среди 77 регионов Российской Федерации.

В 2016 году состоялся региональный этап конкурса «Безопасное колесо», в котором приняли участие команды – победители муниципальных этапов соревнований юных инспекторов движения из 10 муниципальных районов и городских округов республики. Победителем регионального этапа соревнования стала команда Сортавальского муниципального района.

На Всероссийском конкурсе юных инспекторов движения Республику Карелия представляла команда Костомукшского городского округа, занявшая 8 место на станции «Автгородок» и 40 место в общекомандном зачете из 77 субъектов Российской Федерации.

Образовательные организации участвуют в реализации Плана мероприятий по подготовке внедрения Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» в Республике Карелия. В рамках Всемирного дня здоровья прошла Всероссийская акция «Мы готовы к ГТО», в которой приняли участие 42017 обучающихся.

В рамках спортивно-оздоровительного лагеря «Все на старт ГТО» сдали тесты IV и V ступеней 108 обучающихся 9 и 11 классов из 10 муниципальных образований. 76 обучающихся сдали нормы ГТО на золотой значок.

В 2016 году проведён Региональный открытый публичный конкурс на лучшее общеобразовательное учреждение, развивающее физическую культуру и спорт, «Олимпиада начинается в школе». Победителем признано муниципальное общеобразовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 48».

В 2016 году в г. Петрозаводске прошёл Всероссийский форум «Дни самбо в Карелии», в котором приняли участие представители 11 пилотных образовательных организаций Республики Карелия, реализующих проект «Самбо в школу».

Горячим питанием в республике охвачено свыше 90% обучающихся (1-4 классы – 99,6%, 5-9 классы – 85% , 10-11 классы – 82%).

В 2016 году 26726 обучающихся на ступени начального общего образования были обеспечены молоком (заменяющими его продуктами). Из бюджета Республики Карелия на эти цели были направлены средства в объеме 50 903,2 тысяч рублей. С 1 января 2017 года средства субсидии на обеспечение молоком (заменяющими его продуктами) обучающихся на ступени начального общего образования в муниципальных общеобразовательных организациях направлены на увеличение стоимости питания в рамках ведомственной целевой программы оказания гражданам государственной социальной помощи «Адресная социальная помощь».

В Республике Карелия 22 образовательные организации реализуют программы среднего профессионального образования. В них обучаются 13003 человека, в том

числе 2719 – по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих и 10284 – по программам подготовки специалистов среднего звена (10229 человек по очной форме обучения и 2774 человека по заочной форме обучения).

Профессиональные образовательные организации осуществляют подготовку по 46 рабочим профессиям и 75 специальностям среднего профессионального образования, 54 программам профессионального обучения, необходимым для реализации приоритетных направлений развития Республики Карелия.

В 2016 году впервые проведена процедура профессионально-общественной аккредитации основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования. Четыре профессиональные образовательные организации (ГАПОУ РК «Петрозаводский автотранспортный техникум», ГАПОУ РК «Сортавальский колледж», ГАПОУ РК «Петрозаводский техникум городского хозяйства», ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства») прошли процедуру аккредитации по девяти программам в Ассоциации «Ленинградская областная торгово - промышленная палата».

Осуществляется подготовка кадров для лесопромышленного комплекса (5% обучающихся), добывающей промышленности (4% обучающихся), агропромышленного комплекса (3% обучающихся), металлургии и машиностроения (3% обучающихся), транспортной инфраструктуры (28,5% обучающихся), энергетики (5% обучающихся), газоснабжения (0,5% обучающихся), строительной отрасли (9% обучающихся), сферы туризма (4% обучающихся), для сфер экономики и управления (13%), медицины (6%), общественного питания (10%), образования (4%), культуры (3%), информатики и вычислительной техники (2%).

В 2016 году выполнение контрольных цифр приема по программам среднего профессионального образования составило 99,9% (в 2015 году – 99,8%). Впервые был осуществлен прием на новые специальности: «Банковское дело» (ГАПОУ РК «Петрозаводский техникум городского хозяйства»), «Сервис на транспорте» (ГАПОУ РК «Петрозаводский автотранспортный техникум»), «Электрификация и автоматизация сельского хозяйства» (ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»).

В 2016 году численность выпускников профессиональных образовательных организаций по очной форме обучения составила 2281 человек (в 2015 году – 2218 человек), из них: трудоустроены 52% от общего количества всех выпускников (из них по полученной специальности – 51%); 24% призваны в ряды Вооруженных Сил Российской Федерации; 9,7% продолжили обучение; 2,3% ушли в отпуск по уходу за ребенком; 12% – не трудоустроены.

В целях повышения качества профессиональной подготовки рабочих кадров, повышения престижа рабочих профессий в 2016 году состоялась традиционная Неделя профессионального мастерства «Пусть мастерами славится Россия». В конкурсах приняли участие более 300 студентов из 18 образовательных организаций по 18 наиболее востребованным на рынке труда профессиям, среди которых: автомеханик, вальщик леса, геодезист, машинист дорожных и строительных машин, тракторист-машинист, электромонтер, токарь-универсал, парикмахер и другие. Конкурсы по компетенциям «Ремонт и обслуживание легковых автомобилей», «Кузовной ремонт», «Поварское дело», «Воспитатель», «Сварочные технологии», «Парикмахерское искусство», «Геодезист» были проведены с элементами стандартов «Ворлдскиллс Россия» в части содержательного наполнения конкурсных заданий. Победители конкурсов получили премии Главы Республики Карелия в размере 5 тысяч рублей.

Стипендию Правительства Российской Федерации в 2016 году получали 18 стипендиатов (общий объем бюджетных ассигнований – 776,350 тыс. руб.). Стипендию Правительства Республики Карелия получали 80 стипендиатов (общий

объем бюджетных ассигнований – 619,4 тыс. руб.). Социальная стипендия выплачивалась 1648 студентам, обучающихся в профессиональных образовательных организациях, в отношении которых Министерство образования Республики Карелия осуществляет функции и полномочия учредителя (общий объем бюджетных ассигнований – 19525 тыс. руб.).

В 2016 году на базе государственных автономных образовательных учреждений среднего профессионального образования Республики Карелия «Индустриальный колледж» и «Петрозаводский автотранспортный техникум» продолжили работу многофункциональные центры прикладных квалификаций по направлениям «Электро - и теплоэнергетика», «Машиностроение», «Технологии материалов» (обучено 158 специалистов) и «Транспортная отрасль», «Дорожное хозяйство» (обучено 784 специалиста).

В 2016 году на базе ГАПОУ РК «Петрозаводский строительный техникум» создан третий в республике Многофункциональный центр прикладных квалификаций по направлениям «Строительство» и «Жилищно-коммунальное хозяйство», осуществляющий подготовку, переподготовку и повышение квалификации по профессиям: печник, каменщик, маляр строительный, штукатур, монтажник каркасно-обшивных конструкций, облицовщик-плиточник, монтажник по монтажу стальных и железобетонных конструкций, столяр строительный, машинист буровой установки, дробильщик, охрана труда в строительстве, специалист по управлению многоквартирным домом.

Информационная и нормативно-правовая поддержка системы среднего профессионального образования Республики Карелия осуществляется на портале <http://spo.karelia.ru>.

Общее количество обращений граждан по вопросам образования в 2016 году составило 803 (в 2015 году – 846). Количество обращений, направленных в Министерство образования Республики Карелия для решения вопросов по компетенции из Администрации Президента Российской Федерации и Правительства Республики Карелия, в 2016 году составило – 336 (в 2015 году – 459), количество обращений граждан, поступивших для рассмотрения напрямую в 2016 году, составило – 467 (в 2015 году – 387). В обращениях ставились вопросы оплаты труда работников, защиты прав и законных интересов несовершеннолетних граждан, организации проведения государственной итоговой аттестации, организации обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Подготовлено и размещено 590 пресс-релизов. Особое внимание уделено информированию о результатах работы по исполнению поручений и указаний Президента Российской Федерации, сопровождению процедуры подготовки и проведения ЕГЭ и ГИА, реализации государственных программ. В информационно-новостных телевизионных программах вышло порядка 70 сюжетов, посвященных вопросам образования. Министром образования Республики Карелия проведено 3 брифинга.

Информационная открытость деятельности обеспечивается посредством размещения материалов на официальном портале <http://minedu.karelia.pro> и веб-странице Министерства на портале органов государственной власти Республики Карелия.

В 2016 году Министерство образования Республики Карелия участвовало в реализации 10 государственных программ Республики Карелия из 19 утвержденных.

Министерство образования Республики Карелия являлось ответственным

исполнителем государственной программы Республики Карелия «Развитие образования». В результате реализации государственной программы предварительно достигнуты плановые значения по 7 из 7 установленных целевых индикаторов и показателей результатов:

доля граждан Республики Карелия, удовлетворенных качеством образовательных услуг, в процентах от числа опрошенных, по предварительным данным составила 63% (при плане 63%) – официальные данные за 2016 год будут подведены в апреле 2017 года;

доля выпускников профессиональных образовательных организаций Республики Карелия очной формы обучения, трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной специальности (профессии), от общего числа выпускников профессиональных образовательных организаций Республики Карелия, составила 51% (план – 51%);

доля занятого населения Республики Карелия в возрасте от 25 до 65 лет, прошедшего повышение квалификации и (или) профессиональную переподготовку, от общего числа занятого населения Республики Карелия в возрасте от 25 до 65 лет, составила 45,8% (план – 38,4%);

отношение численности детей в возрасте от 3 до 7 лет, получающих дошкольное образование в текущем году, к сумме численности детей в возрасте от 3 до 7 лет, получающих дошкольное образование в текущем году, и численности детей в возрасте от 3 до 7 лет, находящихся в очереди на получение в текущем году дошкольного образования, составило 100% (план – 100%);

отношение среднего балла единого государственного экзамена (в расчете на 2 обязательных предмета) в 10 процентах общеобразовательных организаций в Республике Карелия с лучшими результатами единого государственного экзамена к среднему баллу единого государственного экзамена (в расчете на 2 обязательных предмета) в 10 процентах общеобразовательных организаций в Республике Карелия с худшими результатами единого государственного экзамена, составил 1,47 (план – 1,51);

доля детей в возрасте от 5 до 18 лет, обучающихся по дополнительным образовательным программам, от общего числа детей в возрасте от 5 до 18 лет, по предварительным данным составила 75,5% (план – 75,5%) – официальные данные за 2016 год будут подведены в апреле 2017 года;

число уровней образования, на которых реализуются механизмы внешней оценки качества образования, составило 5 единиц (план – 5 единиц).

Сохраняющиеся проблемы и задачи на 2017 год

В 2016 году в сфере образования Республики Карелия, несмотря на преодоление ряда негативных тенденций, сохранились следующие проблемы:

1. В рамках мероприятий по модернизации региональной системы дошкольного образования создано 3239 дополнительных мест, что позволило обеспечить 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет. Вместе с тем сохраняется потребность в дошкольном образовании для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, в том числе в вариативных формах.

2. В рамках реализации отдельных проектов («Доступная среда», «Создание условий для занятий физической культурой и спортом в общеобразовательных организациях, расположенных в сельской местности») удалось решить ряд точечных проблем создания современных условий для осуществления образовательного процесса. Вместе с тем более половины зданий, в которых размещаются общеобразовательные организации, имеют уровень износа 50% и выше.

3. Удалось сохранить общий объем охвата обучающихся дополнительными образовательными программами, наибольшее число обучающихся охвачено программами художественной направленности. Вместе с тем для развития инновационной экономики, привлечения молодежи в техническую сферу профессиональной деятельности необходимо обеспечить расширение спектра дополнительных общеобразовательных программ технической и естественнонаучной направленности, создать условия, обеспечивающие их доступность.

4. Сформирована сеть образовательных организаций среднего профессионального образования, включающая многофункциональные центры прикладных квалификаций. Возрастающее количество выпускников программ общего образования требует увеличения контрольных цифр приема на программы среднего профессионального образования, реализуемые в соответствии с ФГОС СПО, стандартами Ворлдскиллс Россия.

5. Проводимая в рамках Программы оздоровления государственных финансов Республики Карелия и муниципальных финансов муниципальных образований в Республике Карелия на 2016-2018 годы оптимизация бюджетных расходов позволила повысить эффективность расходования бюджетных средств. Вместе с тем бюджетное финансирование отрасли «Образование» не соответствует заявленной потребности, в т.ч. для качественного перехода на федеральные государственные образовательные стандарты.

Приоритетными задачами на 2017 год определены:

1. Реализация мероприятий, направленных на обеспечение доступности дошкольного образования в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования, в том числе для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет.

2. Участие в реализации мероприятий государственных программ Российской Федерации:

2.1. «Развитие национально-региональной системы независимой оценки качества общего образования через реализацию пилотных региональных проектов и создание национальных механизмов оценки качества»;

2.2. «Повышение качества образования в общеобразовательных организациях с низкими результатами обучения и в общеобразовательных организациях, функционирующих в неблагоприятных социальных условиях, путем реализации региональных проектов и распространения их результатов»;

2.3. «Создание новых мест в общеобразовательных организациях в соответствии с прогнозируемой потребностью и современными условиями обучения»;

2.4. «Создание в общеобразовательных организациях, расположенных в сельской местности, условий для занятия физической культурой и спортом»;

2.5. «Создание в дошкольных образовательных, общеобразовательных организациях, организациях дополнительного образования детей (в том числе в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам) условий для получения детьми-инвалидами качественного образования»;

2.6. «Создание условий, обеспечивающих доступность дополнительных общеобразовательных программ естественнонаучной и технической направленности для обучающихся. Создание детского технопарка»;

2.7. «Создание в Республике Карелия базовой профессиональной образовательной организации, обеспечивающей поддержку региональных систем инклюзивного среднего профессионального образования».

3. Формирование сети ведущих профессиональных образовательных организаций, внедряющих ФГОС СПО по ТОП-50.

4. Реализация Плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Республике Карелия и Комплекса мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, на 2016-2020 годы.

5. Дальнейшее совершенствование механизмов нормативно-правового и финансово-экономического обеспечения отрасли, повышение эффективности взаимодействия с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в сфере образования.

6. Обеспечение реализации на территории Республики Карелия приоритетных проектов в сфере образования:

«Доступное дополнительное образование для детей»;

«Современная цифровая образовательная среда в Российской Федерации»;

«Подготовка высококвалифицированных специалистов и рабочих кадров с учетом современных стандартов и передовых технологий»;

«Создание современной образовательной среды для школьников».

Министерство внутренних дел по Республике Карелия

В ходе реализации плана мероприятий Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы, утверждённой распоряжением Правительства Республики Карелия от 10.12.2015 №773р-П, МВД по Республике Карелия, в том числе во взаимодействии с другими правоохранительными органами республики, проведён комплекс мероприятий по пресечению правонарушений, отнесённых законодательством к компетенции органов внутренних дел, связанных с оборотом алкогольной, контрафактной и поддельной продукции, осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии).

В результате проведённых мероприятий за 2016 год выявлено 9 преступлений по статье 146 УК РФ (нарушение авторских и смежных прав) и 24 преступления по статье 273 УК РФ (создание, использование и распространение вредоносных компьютерных программ), пресечено 2315 административных правонарушений в области предпринимательской деятельности, в том числе пресечено 1245 фактов осуществления предпринимательской деятельности без государственной регистрации или специального разрешения (лицензии), 19 фактов незаконного использования товарного знака, 4 факта организации и проведения юридическими лицами незаконной игровой деятельности, изъято 69 единиц игрового оборудования.

В ходе реализации требований Федерального закона от 22.11.1995 №171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции" составлено 1668 протоколов об административных правонарушениях, в том числе 242 - по фактам продажи алкогольной продукции несовершеннолетним. Из незаконного оборота в рамках административных производств изъято 1929 литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. За правонарушения в данной области в бюджет поступило административных штрафов на сумму 1732,4 тыс.руб.

В целях выявления преступлений в сфере оборота алкогольной и

спиртосодержащей продукции организовано взаимодействие с прокуратурой республики, Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия, УФНС России по Республике Карелия, МРУ Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по СЗФО (в части получения сведений о лицензировании производства, хранения и складирования, реализации алкогольной продукции, об акцизных марках и федеральных специальных марках).

В марте 2016 года МВД по Республике Карелия заключено Соглашение о взаимодействии с Государственным контрольным комитетом Республики Карелия, в компетенцию которого входит мониторинг ситуации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции в республике, лицензирование розничной продажи данной продукции.

В октябре-ноябре 2016 года проведён комплекс оперативно-розыскных мероприятий в отношении группы лиц, осуществлявших крупные поставки контрафактной алкогольной продукции. По результатам проведённых мероприятий СУ МВД по Республике Карелия возбуждено 3 уголовных дела.

В период с 10 по 20 ноября 2016 года на территории Республики Карелия проведено оперативно-профилактическое мероприятие под условным наименованием "Алкоголь", направленное на выявление и пресечение преступлений, совершаемых в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также в сфере производства и оборота поддельных акцизных марок и федеральных специальных марок.

Проведён ряд мероприятий по пресечению на территории республики оборота спиртовых суррогатов. Так, 16.05.2016 возбуждено уголовное дело по ч.1 ст.238 УК РФ по факту реализации в г.Кондопога спиртосодержащей жидкости, опасной для здоровья потребителей. 20.04.2016 возбуждено 2 уголовных дела по ч.1 ст.238 УК РФ по фактам реализации на территории г.Петрозаводска индивидуальными предпринимателями стеклоомывающих жидкостей с содержанием метанола. 07.09.2016 и 23.12.2016 аналогичные уголовные дела возбуждены в Сегежском и Пудожском районах.

В целях реализации на территории Республики Карелия Соглашения о порядке взаимодействия Росздравнадзора и МВД России от 31.07.2015 №С2/15/1/6054 в части противодействия обороту фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств и медицинских изделий приказом МВД по Республике Карелия от 30.11.2016 №1268 создана Межведомственная рабочая группа по организации взаимодействия в выявлении, пресечении, раскрытии и расследовании правонарушений, связанных с оборотом фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий, а также незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров в фармакологии.

В 2016 году по правоохранительной деятельности в области потребительского рынка, имеющей наибольший общественный резонанс и привлекающей внимание общественности, в республиканских средствах массовой информации, в сети Интернет, а также на официальном сайте МВД по Республике Карелия опубликовано 63 материала по указанной тематике, из них в сети Интернет - 58, в печатных СМИ - 2, на ТВ - 3. Основные темы публикаций: результаты профилактических рейдов по выявлению нарушений в сфере потребительского рынка, изъятие контрафактной алкогольной продукции, борьба с незаконной организацией и проведением азартных игр, нарушения административного законодательства.

Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Карелия

В 2016 году Карельским УФАС России осуществлялся контроль за соблюдением Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 года № 24, далее - Стандарты), посредством проведения осмотров сайтов сетевых компаний.

По результатам осуществления контрольных мероприятий в отношении сетевых организаций, осуществляющих естественно-монопольный вид деятельности по передаче электрической энергии, было возбуждено и рассмотрено четыре дела об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения дел вынесены постановления о привлечении к административной ответственности по статье 19.15 КоАП РФ должностных лиц сетевых организаций (по двум делам) и сетевой организации (одно дело) в виде административных штрафов на общую сумму 140,0 тыс.руб. По результатам рассмотрения одного дела вынесено постановление о прекращении рассмотрения дела в связи с признанием правонарушения малозначительным и объявлением сетевой компании устного замечания (статья 2.9 КоАП РФ). В отчётном периоде уплачено штрафов на общую сумму 140,0 тыс.руб.

Информирование потребителей о деятельности Управления в рамках осуществления контрольных полномочий за соблюдением хозяйствующими субъектами требований Стандарта осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте в сети Интернет (karelia.fas.gov.ru).

В 2016 году Карельским УФАС России рассмотрено 141 заявление о нарушении законодательства о рекламе. По результатам рассмотрения заявлений было возбуждено 35 дел о нарушении рекламного законодательства, 9 дел о нарушении законодательства о рекламе возбуждено по собственной инициативе.

Комиссией по рассмотрению дел, возбуждённых по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, принято 42 решения о наличии нарушения законодательства. Всего лишь в двух случаях факты нарушений не подтвердились. По результатам рассмотрения дел о нарушении рекламного законодательства нарушителям было выдано 20 предписаний об устранении нарушений, все предписания были исполнены в установленные сроки в полном объёме.

За нарушение законодательства о рекламе в отчётном периоде возбуждено и рассмотрено 65 дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 14.3, 14.3.1, 14.38 КоАП РФ, по результатам рассмотрения которых нарушители привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 879,5 тыс.руб. Уплачено штрафов на сумму 882,0 тыс.руб с учётом штрафов, наложенных в предыдущем отчётном периоде.

Необходимо отметить, что в связи с внесением изменений в КоАП РФ, предусматривающих возможность замены наказания в виде административного штрафа на наказание в виде предупреждения, Управлением в отчётном периоде по 12 делам из 55 применено административное наказание в виде предупреждения.

Информация о вынесенных Карельским УФАС России решениях, предписаниях, постановлениях, связанных с нарушением рекламного законодательства, также размещается на сайте Карельского УФАС России.

Факты недобросовестной конкуренции в сферах, затрагивающих права потребителей, Карельским УФАС России в отчётном периоде не выявлены.

В 2016 году факты нарушений антимонопольного законодательства доминирующими хозяйствующими субъектами, результатом которых явилось ущемление интересов неопределённого круга лиц, не выявлены.

Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия

Согласно полномочиям, определенным положениями статьи 23 Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 30.12.2004 №214-ФЗ), и Положению о Министерстве строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия, утвержденному постановлением Правительства Республики Карелия от 09.07.2013 №216-П, Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия (далее - Министерство) осуществляет контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости на территории Республики Карелия, осуществляемого в соответствии с законодательством Российской Федерации о долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости.

В соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 №214-ФЗ на территории Республики Карелия в течение 2016 года вели строительство 38 организаций-застройщиков на 87 объектах.

За 2016 год гражданами и юридическими лицами было заключено 2106 договоров участия в долевом строительстве (за 2015 год гражданами и юридическими лицами было заключено 3074 договора участия в долевом строительстве).

По состоянию на 31.12.2016 число договоров участия в долевом строительстве в строящихся, но не введенных в эксплуатацию многоквартирных жилых домах, составило 1997 договоров (на конец 2015 года количество действующих договоров участия в долевом строительстве составляло 2514 договоров).

За отчетный год введены в эксплуатацию 31 многоквартирный дом и переданы участникам долевого строительства объекты долевого строительства по 2628 договорам (за 2015 год исполнено 3573 договоров участия в долевом строительстве).

По инициативе граждан по обоюдному согласию сторон за 2016 год было расторгнуто 56 договоров участия в долевом строительстве.

Причинами расторжения договоров, по сообщению застройщиков, явились финансовые проблемы участников долевого строительства, переход участников долевого строительства на другие объекты недвижимости, неподходящие условия кредитования на этапе строительства.

Случаи отказа участников долевого строительства в одностороннем порядке от исполнения договоров участия в долевом строительстве по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 30.12.2004 №214-ФЗ, на территории Республики Карелия не зафиксированы. Также не зафиксированы случаи расторжения договоров участия в долевом строительстве в судебном порядке по требованию участников долевого строительства.

Министерством, как уполномоченным органом, осуществлялся постоянный ежемесячный мониторинг долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, осуществляемого на территории Республики Карелия, в том числе соблюдения сроков исполнения договоров участия в долевом строительстве.

Мониторинг осуществлялся путем ведения перечня многоквартирных домов и иных объектов недвижимости с указанием данных о заключенных и расторгнутых договорах в разрезе каждого многоквартирного дома и иного объекта недвижимости, заявленных застройщиками в проектных декларациях сроках ввода объектов капитального строительства в эксплуатацию и фактических сроках получения разрешений на ввод объектов в эксплуатацию. Ведение перечня осуществлялось на

основании данных, полученных от Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Карелия и органов местного самоуправления, а также на основании проектных деклараций, представленных застройщиками в Министерство и размещенных ими в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

При установлении Министерством в ходе мониторинга долевого строительства фактов, свидетельствующих о существовании риска неисполнения застройщиком договоров участия в долевом строительстве, за строительством объекта устанавливался особый контроль со стороны Министерства.

В рамках осуществления Министерством контроля и надзора в области долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости в 2016 году проведено 97 плановых камеральных проверок соблюдения застройщиками требований законодательства Российской Федерации об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости путем рассмотрения и анализа ежеквартальной отчетности застройщиков об осуществлении деятельности, связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства.

Проведение камеральных проверок соблюдения застройщиками требований законодательства Российской Федерации об участии в долевом строительстве осуществлялось ежеквартально по полному перечню застройщиков, имеющих действующие договора участия в долевом строительстве.

В ходе проверок выявлены нарушения застройщиками требований действующего законодательства, а именно, Федерального закона от 30.12.2004 №214-ФЗ, постановления Правительства Российской Федерации от 27.10.2005 №645.

В основном нарушения касаются несоблюдения нормативов финансовой устойчивости деятельности застройщика и несоблюдения сроков передачи объектов долевого строительства, определенных договорами участия в долевом строительстве.

Выявленные нарушения не относятся к административным правонарушениям в соответствии со статьей 14.28 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Кроме того, Министерством проверялись проекты договоров участия в долевом строительстве, проектные декларации на соответствие требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, своевременное внесение застройщиками изменений в проектные декларации, продление сроков действия разрешений на строительство объектов.

По состоянию на 31.12.2016 на территории Республики Карелия имеется два объекта долевого строительства, по которым застройщиками существенно нарушены сроки исполнения договоров участия в долевом строительстве.

Министерством как органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на который возложены функции по контролю и надзору в области долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, осуществляемого на территории Республики Карелия, приняты меры по информированию граждан о правовых механизмах, регулирующих деятельность в области долевого строительства.

На официальном сайте Министерства <http://минстройрк.рф/> создан и постоянно обновляется раздел «Контроль и надзор за долевым строительством».

Данный раздел содержит перечень нормативных правовых актов в области долевого строительства, а также полезную информацию для участников долевого строительства и информацию для застройщиков.

В указанном разделе размещен перечень многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, строительство которых осуществляется на территории

Республики Карелия в соответствии с законодательством Российской Федерации о долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, с указанием по каждому объекту информации о местоположении строящегося многоквартирного дома и иного объекта недвижимости, о фирменном наименовании и месте нахождения застройщика. Данный перечень постоянно актуализируется.

Также действует «горячая телефонная линия» по работе с населением по вопросам окончания строительства объектов долевого жилищного строительства, осуществляемого с привлечением денежных средств граждан, обязательства перед которыми не исполнены застройщиками.

Кроме того, Министерством, как контролирующим органом, приняты меры по информированию граждан о ведении Реестра граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены. Критерии отнесения граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены, к числу пострадавших и правила ведения реестра граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены, утверждены приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 20.09.2013 №403 «Об утверждении критериев отнесения граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены, к числу пострадавших и правил ведения реестра граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены», который вступил в силу 30.12.2013.

Указанная информация размещена на официальном сайте Министерства <http://минстройрк.рф/> в разделе «Контроль и надзор за долевым строительством», подраздел «Реестр граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены».

Включение заявителей в Реестр осуществляется на основании заявления. В 2016 году в Министерство не поступали заявления от участников долевого строительства о включении их в Реестр граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены.

Управление ветеринарии Республики Карелия

Управлением ветеринарии Республики Карелия в 2016 году проведено 204 плановых и внеплановых контрольно-надзорных мероприятия. По результатам мероприятий выявлено 138 нарушений законодательства Российской Федерации в области ветеринарии, 17 протоколов направлены для рассмотрения в суды. Вынесено 62 предписания об устранении выявленных правонарушений и привлечено лиц к административной ответственности в виде административных штрафов на сумму 390,6 тысяч рублей.

За нарушения требований технических регламентов Таможенного союза привлечено к административной ответственности 3 индивидуальных предпринимателя и 3 гражданина, с назначением административных штрафов на общую сумму 68 тысяч рублей.

Представитель Управления входит в Совет по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия. Государственные инспекторы Управления ветеринарии принимают участие в планерных заседаниях администраций органов местного самоуправления районов по актуальным вопросам в области ветеринарии.

Управление осуществляет информирование населения по вопросам ветеринарии через официальный сайт, в СМИ, посредством личного приёма граждан, консультаций по телефону и распространения информационных листовок.

За 2016 год опубликовано 133 информационных письма по вопросам ветеринарии, 28 - в СМИ и интернет-источниках, в том числе 11 на официальном сайте Управления ветеринарии, выпущено 1197 листовок и памяток.

Принято участие в 9 общественных приёмных Главы Республики Карелия, проведено 28 личных приёмов граждан. Направлено 82 ответа на обращения граждан.

Организовано и проведено 1 422 776 ветеринарно-санитарных экспертиз животноводческой продукции, произведённой на территории Республики Карелия, и продукции растительного происхождения непромышленного изготовления, реализуемой на розничных рынках.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Карелия

За 2016 год Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Карелия (далее – Управление Роскомнадзора по Республике Карелия) проведено 121 (5 плановых и 116 внеплановых) проверок в рамках Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также 10 проверок в сфере персональных данных.

По результатам проверок выдано 97 предписаний об устранении выявленных нарушений, 2 предупреждения о приостановке действия лицензии, составлено 730 протоколов об административном правонарушении.

Кроме этого проведено 88 (74 плановых и 14 внеплановых) мероприятий систематического наблюдения в установленных сферах деятельности, по результатам которых составлено 92 протокола об административном правонарушении.

Всего за 2016 год составлено 842 протокола об административном правонарушении, по которым вынесено решений/постановлений – 692: из них Управлением Роскомнадзора по Республике Карелия – 428, судами – 264.

Всего за 2016 год наложено административных штрафов на сумму около 3600 тысяч рублей, взыскано более 3000 тысяч рублей.

В 2016 году в Управление Роскомнадзора по Республике Карелия поступило 329 обращений граждан с заявлениями (жалобами) на действия (бездействия) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также с просьбами о разъяснении вопросов, входящих в сферу деятельности Управления, из них:

- в сфере связи – 65;
- в сфере массовых коммуникаций – 39;
- в сфере персональных данных – 159
- в сфере информационных технологий - 23 .

Из них рассмотрено 271 обращение граждан, перенаправлено в другие государственные органы по подведомственности 58 обращений.

Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Карелия

Одной из основных задач в области здравоохранения, определенной Стратегией национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года, является контроль качества, эффективности и безопасности лекарственных средств.

Полномочия по осуществлению государственного контроля за качеством лекарственных средств возложены на Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальные органы.

Государственному контролю подлежат все лекарственные средства, произведенные на территории Российской Федерации и ввозимые на территорию Российской Федерации.

Государственный контроль при обращении лекарственных средств ТО Росздравнадзора осуществляется посредством:

1. Организации и проведения проверок соответствия лекарственных средств, находящихся в обращении, установленным обязательным требованием к их качеству;
2. Организации и проведения проверок соблюдения субъектами обращения лекарственных средств клинических исследований лекарственных препаратов, их хранения, отпуска, реализации, применения и уничтожения;
3. Организации и проведения фармаконадзора;
4. Применение в порядке, установленном законодательством РФ, мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований и устранению последствий таких нарушений, выдачу предписаний об устранении выявленных нарушений и привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения.

В рамках осуществления функции по государственному контролю обращения лекарственных средств в 2016 г. ТО Росздравнадзора проведено 56 проверок, в том числе:

- плановых – 22 (39%),
- внеплановых - 34 (61%).

Проверки проведены в отношении:

- 3 - аптечных организаций (5% от общего числа проверок).
- 53 - медицинских организаций (95% от общего числа проверок).

При проведении контрольных мероприятий ТО Росздравнадзора выявлены нарушения в 31 случае (55% от общего числа проверок), в том числе при проведении плановых проверок нарушения выявлены в 22 организациях (100%), при проведении внеплановых проверок в 9 организациях (16%).

ТО Росздравнадзора проведен анализ результатов контрольных мероприятий, который позволил установить типичные нарушения, допускаемые юридическими лицами при обращении лекарственных средств:

- не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих защиты от повышенной температуры, от действия света и других факторов окружающей среды -25 (45 % от общего числа проверок);
- выявлены лекарственные препараты с истекшим сроком годности – 2 (3,5 % от общего числа проверок);
- нарушения при оформлении стеллажных карт -14 (25% от общего числа проверок);
- нарушения ведения журналов лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учёту- 20 (35% от общего числа проверок);
- отсутствие или наличие приборов регистрации параметров воздуха, не

соответствующих требованиям- 5 (8% от общего числа проверок);

- нарушения санитарного режима в помещениях хранения лекарственных препаратов - 3 (5% от общего числа проверок);

- отпуск потребителям лекарственных препаратов рецептурного отпуска без предъявления рецептурного бланка - 2 (3,5% от общего числа проверок).

По результатам проведенных проверок приняты следующие меры реагирования:

- выдано 31 предписание об устранении выявленных нарушений (55% от общего числа проверок);

- составлено 33 протокола об административных правонарушениях (60% от общего числа проверок).

Направлено 26 информационных писем в Прокуратуру Республике Карелия, Министерство здравоохранения Республики Карелия и Росздравнадзор.

Государственный контроль за обращением медицинских изделий.

ТО Росздравнадзора осуществляет государственный контроль обращения медицинских изделий за эффективностью, безопасностью, реализацией, хранением, применением, эксплуатацией, включая техническое обслуживание, ремонтом, утилизацией или уничтожением.

Государственный контроль (надзор) за обращением медицинских изделий осуществляется по следующим направлениям:

- соблюдение субъектами обращения медицинских изделий правил в сфере обращения медицинских изделий;

- контроль за соблюдением медицинскими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению);

- проведения мониторинга безопасности медицинских изделий.

Всего в 2016 г. сотрудниками ТО Росздравнадзора проведено 37 контрольных мероприятий по обращению медицинских изделий, из них 23 плановых (62% от общего числа проверок), 14 внеплановых (38% от общего числа проверок).

За отчетный период проверки проведены в:

- 34 медицинских учреждениях (92% от общего числа проверок);

- 3 аптечных учреждениях (8% от общего числа проверок).

По итогам контрольных мероприятий нарушения выявлены в 14 организациях (44% от общего числа проверок).

В ходе проверок выявлено:

- медицинские изделия, находящиеся в обращении с истекшим сроком годности – 3 (8% от количества проверок);

- медицинские изделия, не соответствующее установленным требованиям по показателю "Маркировка" - отсутствует информация на русском языке – 9 (24% от количества проверок);

- в медицинских и аптечных организациях в обращении выявлены незарегистрированные медицинские изделия – 7 (19 % от количества проверок);

- нарушение условий хранения медицинских изделий – 2 (5% от числа проверок);

- нарушения при организации мониторинга безопасности медицинских изделий – 5 (16% от числа проверок).

По результатам проведенных проверок приняты следующие меры реагирования:

– выдано 14 предписаний об устранении выявленных нарушений (38 % от общего числа проверок);

– составлено 14 протоколов об административных правонарушениях (38 % от общего числа проверок).

Направлено 14 информационных писем в Прокуратуру Республики Карелия, Министерство здравоохранения Республики Карелия и Росздравнадзор.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий обеспечили положительную динамику основных показателей качества и уменьшение количества организаций, допускающих повторные нарушения.

В 2017 году ТО Росздравнадзора будет продолжена работа по всем вышеперечисленным направлениям.

Управление Россельхознадзора по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу

За 2016 год специалистами Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Республике Карелия, Архангельской области и Ненецкому автономному округу на территории Республики Карелия проведено 1236 проверок поднадзорных объектов, в том числе 797 (181 плановая и 616 внеплановых) проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в рамках Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В области ветеринарного контроля в 2016 году работа осуществлялась по следующим направлениям:

- выполнение плана проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на 2016 год;

- выявление и пресечение нарушений ветеринарного законодательства при проведении внеплановых контрольно-надзорных мероприятий, в том числе по обращению граждан;

- организация взаимодействия с органами прокуратуры.

За 2016 год специалистами отдела проведено 228 проверок и 419 контрольно-надзорных мероприятий, выявлено 447 нарушений ветеринарного законодательства.

По результатам проверок и контрольно-надзорных мероприятий составлено 447 протоколов об административных правонарушениях. Наложено штрафов на сумму 2 млн. 654 тыс. руб., выдано 79 предписаний об устранении выявленных нарушений, внесено 10 представлений. 14 материалов направлено по подведомственности мировым судьям и в арбитражный суд Республики Карелия.

При проведении проверок предприятий, занимающихся хранением, переработкой и реализацией животноводческой продукции, выявлялись следующие нарушения ветеринарного законодательства и требований технических регламентов Таможенного союза: отсутствие ветеринарных сопроводительных документов, реализация продукции с истекшим сроком годности, отсутствие клейм на мясе, отсутствие маркировки, нарушение температурных режимов при хранении продукции.

Регулярно проводилась консультативно-разъяснительная работа и информирование юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, граждан о действующих запретах и ограничениях, в том числе – при ввозе продукции животного происхождения.

В области фитосанитарного надзора в 2016 году были проведены рейды в отношении граждан, осуществляющих реализацию семян сельскохозяйственных растений. Выявлено 31 нарушение законодательства Российской Федерации. Основные виды нарушений: реализация ввезенных пакетированных семян, саженцев плодово-ягодных культур, луковиц цветочно-декоративных культур, лука-севка без документов, удостоверяющих сортовые и посевные качества.

При осуществлении полномочий в области обеспечения качества и безопасности зерна и продуктов его переработки в части оборотоспособности пищевых продуктов выявлено 98 нарушений. Проконтролировано соблюдение Технического регламента Таможенного союза «О безопасности зерна» при перевозке 4840 тонн поднадзорной продукции.

В целях обеспечения реализации Указов Президента Российской Федерации № 560 от 06 августа 2014 года «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», № 391 от 29 июля 2015 года «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и Постановления Правительства Российской Федерации от 31 июля 2015 года № 774 на территории Республики Карелия создана и активно работает межведомственная рабочая группа.

В пунктах пропуска через государственную границу ежеквартально проходили координационные совещания и рабочие встречи государственных контролирующих органов, на которых обсуждались вопросы выявления и пресечения каналов ввоза запрещенной продукции. В 2016 году через пункты пропуска, расположенные в зоне ответственности Управления, ввоз товарных партий подкарантинной продукции, запрещенной к реализации на территории РФ, не осуществлялся.

При этом в ходе мероприятий по недопущению ввоза и реализации продукции, попавшей под действие экономических санкций, в 29 случаях пресечен оборот порядка 5 тонн продукции.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 29 июля 2015 года № 391 и Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 июля 2015 года № 774 вся подкарантинная продукция уничтожена.

За 2016 год в рамках мероприятий по контролю за перемещаемой по территории Российской Федерации и на экспорт подкарантинной продукцией досмотрено более 35 тыс. т, более 6 млн штук, более 3,5 млн куб. м. В 86 случаях в продукции импортного и отечественного происхождения подтверждено наличие 7 видов карантинных объектов.

В продукции импортного происхождения выявлялись следующие карантинные объекты: западный (калифорнийский) цветочный трипс, калифорнийская щитовка, тутовая щитовка.

В продукции отечественного происхождения были выявлены: семена амброзии полыннолистной, амброзии трехраздельной, повилики, калифорнийская щитовка.

При оценке степени фитосанитарного риска зараженных карантинными вредными организмами подкарантинных грузов проведено их уничтожение путем сжигания либо возврат поставщику. При отсутствии фитосанитарного риска подкарантинные грузы были выпущены в свободное обращение без наложения карантинных ограничений.

Совместно с ГИБДД МВД России по Республике Карелия в целях выявления фактов незаконного ввоза сельскохозяйственной растительной продукции сотрудниками отдела проведено 36 дежурств на «270 км» и «422 км» федеральной автодороги «Кола».

Проводилась консультативно-разъяснительная работа и информирование юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, граждан о действующих

запретах и ограничениях при ввозе подкарантинной продукции.

В области земельного надзора в 2016 году на территории Республики Карелия проведено 270 проверок, из которых 165 были внеплановыми. Кроме того, прошло 166 административных обследований объектов земельных отношений, 13 административных расследований, 6 плановых (рейдовых) осмотров-обследований. Проконтролированы земли сельскохозяйственного назначения общей площадью более 27 тыс. га.

В рамках государственного земельного надзора по выявленным нарушениям земельного законодательства Российской Федерации и фактам, подтверждающим неустранение нарушений, составлено 123 протокола об административных правонарушениях, выданы предписания об устранении выявленных нарушений требований земельного законодательства Российской Федерации.

В ходе мероприятий по контролю за взысканием наложенных штрафов выявлено 57 нарушений, ответственность за которые предусмотрена ч. 1 ст. 20.25 КоАП РФ «Уклонение от исполнения административного наказания». Составлены протоколы об административных правонарушениях, материалы дел направлены на рассмотрение мировому судье.

Основные виды выявляемых в области государственного земельного надзора нарушений: неиспользование земель по назначению, невыполнение предписаний об устранении нарушений земельного законодательства, нарушения правил эксплуатации мелиоративных систем, непроведение мероприятий по улучшению земель и охране почв, порча земель сельскохозяйственного назначения (снятие и перемещение плодородного слоя).

По факту воспрепятствования законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора) оформлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 19.4.1 КоАП РФ.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях вынесено 146 постановлений о назначении административных наказаний: 143 штрафа на общую сумму 1716,1 тыс. рублей, два предупреждения, один административный арест на одни сутки.

По ранее вынесенным постановлениям о назначении административного наказания взыскано штрафов на общую сумму более 1086,9 тыс. руб.

За отчетный период произведен расчет вреда по нарушениям земельного законодательства РФ, выявленным на землях сельскохозяйственного назначения общей площадью 1963,2 м². Сумма рассчитанного причиненного вреда составила 1564,26 тыс. руб. Виновным лицам направлены претензии о добровольном возмещении вреда.

В суд направлен иск о возмещении вреда окружающей среде в денежном эквиваленте в размере 158,4 тыс. руб.

В 2016 году в Управление поступило 61 письменное обращение, все были рассмотрены. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществлялось в соответствии с требованием Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Из общего количества поступивших и рассмотренных письменных обращений: 27 обращений касались вопросов ветеринарного надзора, 20 – вопросов земельного надзора, 6 – фитосанитарного контроля.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 16 письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, были перенаправлены по подведомственности в другие контролирующие органы.

По остальным обращениям специалистами Управления проведены выездные и

документарные проверки, даны письменные ответы на вопросы.

Государственный комитет Республики Карелия по дорожному хозяйству, транспорту и связи

В 2016 году на странице Комитета на официальном интернет-портале Республики Карелия размещена информация для потребителей транспортных услуг о возможности участия в опросе пассажиров по пригородному пассажирскому транспорту, проводимом Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации.

Комитетом организовано оказание инвалидам и другим маломобильным группам населения помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий. Информация о порядке обеспечения доступности получения государственных услуг Комитета размещена на странице Комитета.

Предоставление государственных услуг осуществляется альтернативным способом:

- в дистанционной форме посредством представления комплектов документов в ГБУ РК «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия»;
- с участием лица, представляющего интересы инвалида, или сопровождающего инвалида или маломобильного гражданина лица.

Сотрудники Комитета обеспечивают сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания.

Обеспечен допуск в здание Комитета собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

В 2016 году в Комитет поступило 136 жалоб и обращений граждан и муниципальных образований РК, связанных с организацией транспортного обслуживания населения на межмуниципальных маршрутах Республики Карелия.

Основное количество жалоб связано с невыполнением перевозчиками рейсов и их задержкой, отсутствием транспортного сообщения с населенным пунктом, а также неудовлетворительным качеством предоставления услуг на автовокзале г. Петрозаводска. По всем поступившим жалобам и обращениям сотрудниками Комитета были даны письменные ответы по существу поставленных вопросов.

Кроме того, сотрудниками отдела транспорта Комитета путем личного приема граждан давались устные разъяснения соискателям разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Республики Карелия по вопросам осуществления указанной деятельности.

Также, в 2016 году руководство Комитета давало устные разъяснения по обращениям граждан в рамках работы в общественных приемных Главы Республики Карелия.

Министерство культуры Республики Карелия

В рамках реализации комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности потребителей и повышение правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей в ГБПОУ РК «Петрозаводский музыкальный колледж им. К.Э. Раутио» проведены классные часы, приуроченные ко Всемирному дню прав потребителей (в мероприятии приняло участие более 100 студентов). В ГБПОУ РК «Карельский колледж культуры и искусств» проведена Общественная приемная - встреча студентов с администрацией колледжа по вопросам питания в общественной столовой (в мероприятии приняло участие 120 студентов).

На сайте Министерства культуры Республики Карелия размещена следующая информация:

перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Карелия;

информация о работе «Горячей линии поддержки туристов и пассажиров», открытой Общественной организацией содействия защите прав потребителей в области туризма «Клуб защиты прав туриста»;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году.

В целях повышения эффективности и качества обслуживания туристов, конкурентоспособности региональных туристских услуг, роста квалификации, профессионализма и творческой инициативы специалистов туристской индустрии ежегодно проводится республиканский конкурс «Лидеры карельского турбизнеса».

В настоящее время наблюдается тенденция снижения активности обращений граждан по вопросам некачественного предоставления туристских услуг туроператорами и другими представителями туристского бизнеса Республики Карелия.

ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» на постоянной основе проводится работа по оказанию информационной и консультативной поддержки граждан.

На туристском портале www.ticrk.ru (www.visitkarelia.travel) ежедневно актуализируется информация по разным объектам туристской инфраструктуры Республики Карелия, турпродуктам, объектам показа, транспортной инфраструктуре

Ведется индивидуальная работа с организациями, размещающими свою информацию на сайте.

В 2016 году запущены публичные страницы ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» в социальной сети Facebook.

В рамках реализации комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности потребителей и повышение правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей в ГБПОУ РК «Петрозаводский музыкальный колледж им. К.Э. Раутио» проведены классные часы, приуроченные ко Всемирному дню защиты прав потребителей (в мероприятии приняло участие более 100 студентов). В ГБПОУ РК «Карельский колледж культуры и искусств» проведена Общественная приемная - встреча студентов с администрацией колледжа по вопросам питания в общественной столовой (в мероприятии приняло участие 120 студентов).

На сайте Министерства культуры Республики Карелия размещена следующая информация:

перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Карелия;

информация о работе «Горячей линии поддержки туристов и пассажиров», открытой Общественной организацией содействия защите прав потребителей в области туризма «Клуб защиты прав туриста»;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году.

В целях повышения эффективности и качества обслуживания туристов, конкурентоспособности региональных туристских услуг, роста квалификации, профессионализма и творческой инициативы специалистов туристской индустрии ежегодно проводится республиканский конкурс «Лидеры карельского турбизнеса».

В настоящее время наблюдается тенденция снижения активности обращений граждан по вопросам некачественного предоставления туристских услуг туроператорами и другими представителями туристского бизнеса Республики Карелия.

ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» на постоянной основе проводится работа по оказанию информационной и консультативной поддержки граждан.

На туристском портале www.ticrk.ru (www.visitkarelia.travel) ежедневно актуализируется информация по разным объектам туристской инфраструктуры Республики Карелия, турпродуктам, объектам показа, транспортной инфраструктуре

Ведется индивидуальная работа с организациями, размещающими свою информацию на сайте.

В 2016 году запущены публичные страницы ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» в социальной сети Facebook

Государственный комитет Республики Карелия по ценам и тарифам

Государственный комитет Республики Карелия по ценам и тарифам является органом исполнительной власти Республики Карелия, осуществляющим функции в сфере государственного регулирования тарифов на территории Республики Карелия, а также по осуществлению регионального государственного контроля в области регулируемых государством цен (тарифов).

В 2016 году в рамках проводимой разъяснительной работы с гражданами по актуальным вопросам защиты прав потребителей Госкомитет осуществлял следующую работу:

- в первый четверг каждого месяца проводилась «Горячая телефонная линия», в рамках которой были даны ответы на вопросы граждан, наиболее актуальная информация для граждан по итогам проведения «Горячей телефонной линии» размещалась на Официальном интернет-портале Республики Карелия «Карелия официальная» и на странице Госкомитета;

- каждый понедельник месяца Председатель Госкомитета А.Э. Мяки и его заместители проводили прием граждан по личным вопросам, на обращения были предоставлены подробные разъяснения в сфере ценообразования;

Руководители и специалисты Госкомитета:

- участвовали в работе общественной приемной Главы Республики Карелия в Беломорском, Кондопожском, Костомукшском, Лоухском, Межевьегорском, Олонецком, Пряжинском, Сегежском, Сортавальском муниципальных районах и Петрозаводском городском округе,

- в ходе рабочих поездок участвовали более чем в 60 встречах с жителями Костомукшского и Петрозаводского городских округов, Кондопожского, Лоухского, Олонецкого, Сегежского, Питкярантского, Прионежского муниципальных районов, в ходе которых обсуждались вопросы оплаты коммунальных услуг, влияния нормативов на плату граждан, соответствия роста платы граждан за коммунальные услуги установленным ограничениям,

- выступили на заседаниях Президиума Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Карелия по вопросам тарифообразования и соответствия роста платы граждан установленным ограничениям, в рамках компетенции Госкомитета оказывали содействие ветеранским организациям в информационно-разъяснительной работе,

- приняли участие в общероссийском дне приема граждан, который состоялся 12 декабря 2016 года;

- подготовили и направили кураторам муниципальных районов Республики Карелия аналитические материалы по регулированию цен и тарифов на 2016 год для использования при встречах с населением;

на Официальном интернет–портале Республики Карелия «Карелия официальная» в разделе «Гражданам» и на странице Госкомитета в разделе «Полезная информация» были размещены:

- Указ Главы Республики Карелия от 23.12.2016 № 157 «Об утверждении предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях в Республике Карелия» на 2017 год,

- информация об изменении размера платы граждан за коммунальные услуги с 1 июля 2016 года с примером расчета,

- другая полезная информация, позволяющая гражданам самостоятельно осуществлять проверку правильности начисления платежей за коммунальные услуги,

- формы 1-контроль «Сведения об осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»,

- формы 1-ГУ «Сведения о предоставлении государственных услуг»; до администраций городских округов, городских и сельских поселений Республики Карелия была доведена информация о необходимости размещения полезных для граждан сведений на официальных сайтах и информационных стендах администраций муниципальных образований, а также в средствах массовой информации;

Председатель Госкомитета А.Э. Мяки и его заместители принимали участие в совещаниях у Главы Республики Карелия, Первого заместителя Главы Республики Карелия - Премьер-министра Правительства Республики Карелия, заместителя Премьер-министра Правительства Республики Карелия, в заседаниях Правительства Республики Карелия, в совещаниях, проводимых Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Карелия,

Председатель Госкомитета А.Э. Мяки:

провел брифинг в Правительстве Республики Карелия по вопросу роста с 1 июля 2016 года тарифов на коммунальные услуги и размера платы граждан за коммунальные услуги,

неоднократно давал интервью в средствах массовой информации и ответил на вопросы корреспондента газеты «Приполярье», в том числе по вопросам установления тарифов на 2016 год и изменения размера платы граждан за коммунальные услуги,

выступил на заседаниях комиссий и сессий Советов поселений Лоухского муниципального района, Совета Прионежского муниципального района, Петрозаводского городского Совета.

В отчетном периоде рассмотрено более 180 письменных и устных обращений граждан, даны ответы на вопросы граждан в ходе ежемесячных «Горячих телефонных линий».

Продолжил работу коллегиальный совещательный орган при Госкомитете – Общественный совет, деятельность которого позволяет обеспечить взаимодействие между регулятором, деловыми кругами и гражданами на основе принципов открытости, публичности, баланса интересов потребителей, регулируемых организаций и общественно значимых интересов при реализации государственной политики в области тарифообразования.

В целях защиты прав потребителей товаров и услуг субъектов естественных монополий, достижения баланса интересов потребителей и субъектов естественных монополий, а также общественного контроля тарифного регулирования деятельности естественных монополий в 2016 году Госкомитет осуществлял координацию работы Межотраслевого совета потребителей при Главе Республики Карелия по вопросам деятельности субъектов естественных монополий. В 2016 году Председатель Госкомитета представил на рассмотрение Межотраслевого совета информацию о тарифном регулировании субъектов естественных монополий на 2016-2017 годы, в том числе о размере инвестиционной составляющей в тарифах субъектов естественных монополий. На вопросы членов Межотраслевого совета потребителей были даны исчерпывающие ответы.

Для информированности потребителей услуг естественных монополий о деятельности Межотраслевого совета на Официальном интернет-портале Республики Карелия «Карелия официальная» в разделе «Гражданам» и на странице Госкомитета в разделе «Полезная информация» размещены Положение о Межотраслевом совете, состав совета и протоколы заседаний.

В 2016 году Госкомитет осуществлял взаимодействие с органами местного самоуправления. По запросам органов местного самоуправления предоставлялась информация о принятых на 2016 год тарифных решениях, утвержденных производственных программах регулируемых организаций, а также расчетах финансовых потребностей, необходимых для реализации этих программ, о соответствии изменения в 2016 году размера платы граждан за коммунальные услуги установленным ограничениям. Оказывалась индивидуальная методическая, консультационная и другая помощь органам местного самоуправления.

В рамках проведения контрольно-надзорной деятельности в соответствии с утвержденным прокуратурой Республики Карелия планом Госкомитет осуществил в 2016 году 12 плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросу обоснованности применения и изменения цен (тарифов). Проверки всех организаций проведены своевременно, подготовлены акты.

В части соблюдения установленного порядка ценообразования по обращениям администраций Петрозаводского городского округа и Сегежского муниципального района, ГКУСЗ «Центр социальной работы Прионежского района» в отношении организаций и индивидуальных предпринимателей, нарушающих установленный порядок ценообразования при реализации дров топливных населению, при оказании услуг по организации общественного питания в школьных столовых, водоснабжению, водоотведению, а также в отношении организаций – перевозчиков, рассмотрены 13 дел, составлены 7 протоколов об административном правонарушении, 7 дел направлены для рассмотрения мировым судьям Республики Карелия.

В целях обеспечения прозрачности деятельности субъектов естественных монополий, открытости регулирования деятельности субъектов естественных монополий и защиты интересов потребителей в 2016 году был осуществлен контроль за стандартами раскрытия информации 83 субъектами контроля, выдано 32 предписания, рассмотрены 3 административных дела, которые направлены для рассмотрения мировым судьям Республики Карелия.

Информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, относящимся к компетенции Госкомитета, будет продолжено.

Государственная жилищная инспекция Республики Карелия

Деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Карелия в 2016 году организована в условиях динамичного изменения жилищного законодательства и исполнения новых полномочий надзорного органа, создания новой правоприменительной практики и современных форм работы с участниками рынка управления многоквартирными домами и направлена на решение главной задачи – защиту и восстановление нарушенных прав жителей республики в жилищной сфере, соблюдению интересов собственников многоквартирных домов.

В результате исполнения функций по защите прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг на территории Республики Карелия Инспекцией в рамках лицензионного контроля и жилищного надзора за 2016 год проведено 3245 проверок, из них: 18 - плановых, 3227 - внеплановых. Из общего количества проверок 35,5 % проведено в отношении лицензиатов – организаций, осуществляющих предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами в республике.

Общее количество проверок, по итогам проведения которых выявлены правонарушения, составляет 2136, выявлено 3885 нарушений в жилищной сфере. По результатам проверок направлено 4 515 исполнительных документов, из них более 53 % - за нарушение лицензионных требований. В целях устранения выявленных нарушений Инспекцией выдано 1568 предписаний, из них 61,7 % - лицензиатам. Исполнено 1307 предписаний. По ст.19.5 КоАП РФ «Невыполнение в срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль») Инспекцией составлено 177 протоколов.

Важную роль в защите прав потребителей обеспечивает деятельность Инспекции по лицензированию в сфере управления многоквартирными домами, что практически стало инструментом замены недобросовестных управляющих компаний.

За период введения лицензирования в республике подано 192 заявки на выдачу лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, в том числе более 12% заявлений были поданы повторно управляющими компаниями, которым Лицензионной комиссией Республики Карелия было отказано в выдаче лицензии в связи с несоблюдением претендентами требований раскрытия Стандарта информации.

С момента введения системы лицензирования Лицензионной комиссией Республики Карелия выдано по состоянию на 01 февраля 2017 года 157 лицензий, в том числе 60 лицензий – управляющим компаниям Петрозаводского городского округа. Отказано в предоставлении лицензии на этапе лицензирования 35 управляющим организациям.

После введения системы лицензирования число организаций, осуществляющих

предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами (далее-МКД), количество управляющих организаций в республике увеличилось на 33 % по сравнению с периодом до введения процедуры лицензирования, и конкуренция на рынке управления МКД увеличилась. За указанный период в республике проведены квалификационные экзамены на получение квалификационного аттестата должностных лиц управляющих организаций у 316 претендентов, 11 из которых не сдали экзамен. Отмечен и процесс ухода с рынка управления МКД неэффективных управляющих организаций – порядка 37%, действовавших до введения лицензирования.

В 2016 году в связи с усилением контроля за управляющими компаниями и принятием действенных мер к допустившим нарушения в жилищной сфере хозяйствующим субъектам, на 28 % увеличился уровень исполнения предписаний Инспекции со стороны организаций, профессионально осуществляющих управление домами, и составил 83,3%.

Вместе с тем нарушителям жилищного законодательства предъявлено штрафных санкций в 2016 году – 6629800 рублей, из них 84,5% штрафных санкций предъявлено управляющим организациям, осуществляющим деятельность по управлению МКД.

Однако у жителей республики есть вопросы к качеству и оперативности работы организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами. В связи с этим, в 2017 году для повышения уровня работы управляющих организаций планируется законодательно внедрить стандарты качества управления многоквартирным домом. Это – время реагирования на обращение потребителя, минимальный перечень работ и срок их выполнения, наличие дистанционных каналов для общения с потребителями и другие. Обязанность соблюдения указанного стандарта качества станет лицензионным требованием.

В отчетном году активная работа была проведена по правовому просвещению жителей республики, а также информационно-разъяснительная кампания по повышению информированности собственников многоквартирных домов об их правах и обязанностях.

Всего в течение 2016 года Инспекцией проведено более 80 просветительских и профилактических мероприятий по актуальным вопросам в сфере ЖКХ, из них 54 (68,5%) с выездом в районы республики.

В сфере защиты прав потребителей Инспекция продолжила практику совместной деятельности с общественными структурами. Во взаимодействии с организациями общественного контроля в сфере ЖКХ, общественными жилищными инспекторами выполнялась задача формирования ответственных и активных собственников помещений в многоквартирных домах республики. Тема капитального ремонта МКД сформировала когорту инициативных собственников. Следует отметить рост доли собственников, выбравших для формирования фондов капремонта специальный счет: в республике за отчетный период количество спецсчетов увеличилось на 10,7 % и составило 1371.

Совместно с Региональным центром НП «ЖКХ Контроль» была продолжена работа по развитию института общественных жилищных инспекторов, в том числе координация их деятельности, обучение общественников, основная задача которых оказание помощи собственникам многоквартирных домов при защите жилищных прав и законных интересов.

В течение года общественные инспекторы добились положительного результата по 70 выявленным ими нарушениям. Большая часть нарушений касалась уборки придомовых территорий и содержания общего имущества многоквартирного дома. Путем информирования органов муниципального жилищного контроля,

ресурсоснабжающих организаций, управляющих организаций и ТСЖ обнаруженные проблемы удалось устранить. Также общественные жилищные инспекторы оказывали помощь в контроле проведения работ по капитальному ремонту многоквартирных домов и в приемке работ по выполненному текущему ремонту подъездов.

Укрепление и развитие института общественных инспекторов останется одним из приоритетных направлений деятельности Инспекции, так как общественный контроль – необходимый инструмент для оперативного решения проблем в сфере ЖКХ и защиты прав потребителей.

Одним из важных направлений работы с населением в 2016 году стало проведение мероприятий, направленных на вовлечение собственников в процесс управления своими домами. Совместно с Региональным центром, общественными организациями муниципальных районов Республики Карелия были организованы мероприятия, посвященные II Всероссийской акции «Международный день соседей». Данные мероприятия наиболее эффективно прошли в Петрозаводске, Костомукше, Пудуже и Кеми.

Особое внимание было уделено работе с председателями советов домов и с собственниками жилых помещений, которые выбрали непосредственный способ управления своим многоквартирным домом. В 2016 году получила развитие практика проведения совместно с органами местного самоуправления встреч с жителями таких многоквартирных домов. В ходе встреч разъяснялись особенности данного способа управления, вопросы возникающих взаимоотношений между самими собственниками, с обслуживающими организациями, поставщиками коммунальных услуг при переходе дома на непосредственный способ управления. Такие встречи в 2016 году активно проводились в Петрозаводском городском округе, Кондопожском и Пудожском районах.

Продолжена практика проведения выездных проверок с участием представителей общественных организаций – Регионального центра «Жилищного просвещения и общественного контроля в сфере ЖКХ» и организации содействия реформированию ЖКХ «Все дома», что наилучшим образом позволяет осуществить реализацию прав и законных интересов граждан.

Активно взаимодействует Инспекция с Советом ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Республики Карелия, принимая участие в работе заседаний и пленумов Совета ветеранов, на которых рассматривались вопросы платежей за жилищно-коммунальные услуги, повышения качества жилищно-коммунальных услуг, капитального и текущего ремонта общего имущества многоквартирных жилых домов, порядка проведения общих собраний собственников помещений.

В соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Инспекция осуществляет рассмотрение поступающих обращений и принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав граждан в сфере ЖКХ.

Всего по итогам 2016 года в Инспекцию поступило 7 580 обращений от граждан и организаций. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года данный показатель увеличился на 48,2% (5 116 обращений за 2015 год).

Анализ обращений показывает, что в 2016 году больше всего вопросов связано с неудовлетворительной технической эксплуатацией жилищного фонда и ненадлежащим содержанием общего имущества (38,4%), а также некачественным предоставлением коммунальных услуг (21,3%).

За 2016 год проведено 23 приема граждан по личным вопросам, включая приемы граждан в рамках Общественных приемных Главы Республики Карелия. Всего на

личном приеме было принято более 230 человек. Вопросы граждан касались различных тем в сфере ЖКХ: лицензирование управляющих организаций, формирование фондов капитального ремонта многоквартирных домов, проведение капитального ремонта в муниципальных квартирах, вопросы правомерности платы за оказанные жилищные и коммунальные услуги и другие. Всем обратившимся гражданам даны консультации и квалифицированные разъяснения жилищного законодательства, в случае необходимости, проводились проверочные мероприятия и принимались меры надзорного характера.

В 2016 году проведение «горячих линий» стало одной из активно используемых форм работы Инспекции, направленной на получение обратной связи от граждан по актуальным темам и проблемам в сфере ЖКХ.

В четвертом квартале 2016 года начала работу круглосуточная «горячая линия» Инспекции, направленная на оперативный прием и обработку обращений граждан, а также своевременное принятие соответствующих мер реагирования с целью восстановления нарушенных прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

В рамках подготовки к осенне-зимнему периоду 2016-2017 годов с целью постоянного мониторинга и оперативного контроля по устранению случаев не подключения жилищного фонда Республики Карелия к системам теплоснабжения с 15 по 30 сентября 2016 года была организована работы «горячей линии». По телефонам «горячей линии» поступило 89 обращений граждан из Петрозаводского городского округа, Беломорского, Кондопожского, Кемского, Лоухского, Прионежского, Суоярвского, Сортавальского, Медвежьегорского муниципальных районов Республики Карелия. Преимущественно обращения граждан были связаны с отсутствием тепла в домах, проблемами с горячим водоснабжением и качеством проведения отдельных работ управляющими компаниями.

В целом следует отметить, что в 2016 году количество обращений жителей республики на «горячую линию» по сравнению с 2015 годом заметно сократилось (-27%). Анализ поступивших обращений граждан позволяет сделать вывод, что основной проблемой в сфере обслуживания жилищного фонда, требующей особого внимания в период прохождения осенне-зимнего отопительного сезона, остается качество предоставления услуг по теплоснабжению (29%), горячему (24%) и холодному водоснабжению (28%). В целом по сравнению с предыдущим годом несколько снизилось количество обращений по вопросам нарушения газоснабжения (-4%) и электроснабжения (-4%). При этом возросло количество обращений по вопросам нарушений холодного (+8%) и горячего водоснабжения (+4%).

В отчетном году Инспекция активно сотрудничала в формате проведения «горячих линий» с Региональным центром НП «ЖКХ Контроль». В течение года были проведены 5 «горячих линий». Наиболее востребованными со стороны потребителей стали тематические «горячие линии»: «Организация работы управляющих компаний по профилактике нарушений лицензионных требований в сфере управления многоквартирными домами на территории Республики Карелия»; «Организация и деятельность советов многоквартирных домов»; «Об организации подготовки жилищного фонда в Республике Карелия к отопительному периоду 2016 – 2017 годов»; «Соблюдение жилищного законодательства ресурсоснабжающими организациями Республики Карелия»; «Начисление платы за коммунальные услуги, потребленные на общедомовые нужды».

Важную роль в защите прав потребителей обеспечивает проведение Инспекцией информационно-разъяснительной работы. Жители Республики Карелия в течение 2016 года могли получать актуальную информацию по вопросам ЖКХ и вопросам

практических действий собственников жилья в условиях изменения жилищного законодательства по всем возможным информационным каналам. В течение 2016 года по тематике жилищно-коммунального хозяйства было размещено 667 материалов в средствах массовой информации.

В целях повышения информационной открытости и оперативности информирования граждан и организаций на официальном интернет-портале Республики Карелия на странице Инспекции созданы в 2016 году и своевременно обновляются разделы: «Вопрос-ответ на часто задаваемые вопросы», «Что такое орган государственного жилищного надзора», «Как правильно составить обращение», «Результаты нашей работы» и «Правоприменительная практика контрольно-надзорной деятельности».

Информация об изменениях в жилищном законодательстве, о принятых нормативных правовых актах, направленных на совершенствование управления жилищным фондом и качества предоставления жилищных и коммунальных услуг обновляется в разделе «Изменения в жилищном законодательстве».

На ресурсах республиканских интернет-изданий опубликована 71 публикация. С начала 2016 года на региональных телеканалах (ВГТРК «Карелия», «ГНТ-Онега», ТК «Ника плюс»), в эфире Радио «Карелии», в интернет изданиях региональных СМИ (ИА «Республика», «Петрозаводск говорит») с целью освещения результатов контрольно-надзорной деятельности вышло 30 интервью с руководителями и специалистами.

В 2016 году было продолжено информационное сопровождение работы Инспекции по вопросам проведения капитального ремонта многоквартирных домов. На официальном интернет-портале органов власти Республики Карелия и других официальных Интернет-ресурсах («ЖКХ Карелии» <http://zkh-karelia.ru/>, «ИА Республика» <http://rk.karelia.ru/> и других) в течение года размещены 15 информационных материалов. Тематические сюжеты регулярно выходили на телеканале «Россия-24. Карелия» в рамках информационного канала «Правовой вторник» и радиозфир на Радио России – Карелия.

Большое внимание в рамках проведения информационно-разъяснительной работы в 2016 году было посвящено вопросу организации размещения в ГИС ЖКХ участниками жилищно-коммунальной сферы информации о своей деятельности в целях обеспечения выполнения данными организациями и органами местного самоуправления требований федерального законодательства. В целях защиты прав потребителей Инспекцией обеспечена прозрачность административных процедур и повышение ответственности должностных лиц органа регионального жилищного надзора: введенная с 01 июля 2016 года правовая норма размещения государственным жилищным инспектором всей информации о проведенных проверках, включая скан-копии всех документов, в установленные сроки в двух системах - ГИС ЖКХ и едином реестре проверок Генеральной прокуратуры Российской Федерации. Это позволяет в режиме он-лайн контролировать процессы объективного, окончательного разрешения и принятия мер по существу по каждому обращению жителя республики, реального устранения нарушений законодательства в жилищной сфере и привлечения к ответственности лиц, допустивших указанные нарушения

С целью принятия предупредительных мер, направленных на снижение уровня правонарушений в жилищной сфере и повышение качества управления многоквартирными домами, Инспекцией в 2016 году организовано и проведено 38 выездных Дней консультирования и рабочих совещаний для директоров- лицензиатов и руководителей органов местного самоуправления во всех муниципальных районах и городских округах республики. Также в отчетном году проведено 4 семинара для руководителей управляющих компаний, в том числе 2 специализированных - по

вопросам платы за жилищные и коммунальные услуги и требованиям законодательства к работе в ГИС ЖКХ, совместно с Региональным Центром жилищного контроля организована «горячая линия» с управленческим составом лицензиатов.

В числе основных задач Инспекции в 2017 году – реализация комплекса мер, направленных на совершенствование надзорной и контрольной деятельности в условиях внедрения современного подхода рейтинговой оценки эффективности работы регионального органа государственного жилищного надзора в соответствии с перечнем целевых показателей работы в целях оперативной и качественной защиты прав жителей республики в сфере ЖКХ.

Ключевыми направлениями работы Инспекции определены внедрение новых форм взаимодействия с организациями общественного контроля в сфере ЖКХ, развитие системы правового просвещения жителей республики, проведения встреч с жителями, председателями советов домов, а также мероприятий, направленных на взаимодействие граждан и общественных объединений с целью защиты интересов граждан, их конституционных прав и свобод в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг.

VIII. Реализация полномочий по защите прав потребителей органами местного самоуправления Республики Карелия

Петрозаводский городской округ

За 2016 год специалистами отдела по защите прав потребителей оказана консультационная и практическая помощь обратившимся в отдел 1211 гражданам по защите их потребительских прав.

Из общего числа обратившихся горожан 166 человек обратились письменно.

По-прежнему наибольшее количество обращений - это обращения по услугам торговли - 67,7% от общего количества; по услугам жилищно-коммунального хозяйства - 12,3%; по бытовым услугам - 9,6%; по банковским и страховым услугам - 2,1%; по прочим услугам - 3,2%.

Составлено 67 исковых заявлений, в т.ч. торговля - 53, бытовые услуги- 7, туристические услуги - 5, ЖКУ - 1.

Положительное решение вынесено по 22 искам.

В отчётном периоде отдел продолжил просветительскую работу среди населения, целью которой является формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке, привитие потребительской культуры, возможность реализации самозащиты права, а также пресечение нарушений потребительского законодательства со стороны предпринимательского корпуса.

В этой связи отделом был осуществлён комплекс мер. Это - сотрудничество со СМИ, публикации на актуальные темы. Для консультирования потребителей и предпринимателей по актуальным вопросам защиты прав потребителей в отчётном периоде было проведено 11 телефонных "горячих линий".

По вопросам потребительского законодательства специалистами отдела оказана консультационная помощь обратившимся в отдел 54 предпринимателям и фирмам, проведён консультационный семинар в ООО "Тесла" (магазин "Ермак").

В отчётном периоде организовано и проведено на базе МАУ ДПО "Центр развития образования" 2 семинара по теме: "Основы потребительских знаний" с

преподавателями муниципальных общеобразовательных учреждений по предмету "Обществознание".

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, 15 марта была организована и проведена пресс-конференция с городскими СМИ, на которой обсуждались итоги деятельности Администрации ПГО в сфере защиты прав потребителей за 2015 год, а также заявленная Международной Федерацией потребительских организаций (СІ) тематика Всемирного дня прав потребителей в 2016 году. В пресс-конференции приняли участие представители Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия.

Кроме того, 15 марта в гипермаркете "СИГМА" ТЦ "МАКСИ" (пр.Ленина, 14) была проведена молодёжная акция, в ходе которой волонтеры - ученики МОУ "СОШ №46" раздавали покупателям гипермаркета информационно-справочные материалы с тематикой Всемирного дня защиты прав потребителей, а также с информацией о том, куда граждане могут обращаться в случае, если их права как потребителей нарушены.

23 марта 2016 года отделом была организована и проведена встреча с читателями городской библиотеки "3 имени Н.Клюева, на которой среди прочего обсуждалась тематика Всемирного дня защиты прав потребителей в 2016 году.

Был проведён консультационный семинар с арендаторами ТЦ "Лотос Плаза", осуществляющими деятельность по розничной торговле.

С целью повышения уровня потребительского образования населения Петрозаводского городского округа на Интернет-сайте Администрации отделом размещена информация для потребителей: образцы претензий и исковых заявлений в суд, информационные статьи, памятки для потребителей по различным видам услуг.

**Анализ
динамики письменных и устных обращений по нарушению
потребительского законодательства за 2016 год
к уровню 2015 года по видам деятельности**

(количество обращений)

№ п/п	Виды деятельности	Итого 2015	В т.ч.		Итого 2016	В т.ч.		К уровню 2015 года
			письменных	устных		письменных	устных	
1	Торговля, всего	1125	132	993	820	114	706	-305
	В том числе технически сложные товары бытового назначения	505	43	462	316	26	290	-189
2	Общественное питание	3	2	1	2	1	1	-1
3	Бытовые услуги	225	52	173	117	19	98	-108
4	Услуги транспорта	16	2	14	3	2	1	-13
5	Услуги связи	7	1	6	8	-	8	+1
6	Коммунальные услуги	232	15	217	150	16	134	-82
7	Строительство, монтажные работы	23	1	22	13	2	11	-10
8	Туристско-экскурсионные	14	-	14	12	3	9	-12

	услуги							
9	Медицинские услуги	16	2	14	5	1	4	-11
10	Банковские услуги, страховые	54	5	49	26	-	26	-28
11	Образовательные услуги	5	-	5	1	-	1	-4
12	Услуги по ремонту автотранспорта	12	2	10	12	-	12	-
13	Прочие виды деятельности	53	4	49	42	8	34	-11
14	ИТОГО	1785	218	1567	1211	166	1045	-574
15	Оформлено исков в суд		74			67		-7

Калевальский муниципальный район

В 2016 году в Администрацию Калевальского муниципального района обратилось 29 граждан за предоставлением консультационной помощи по вопросам защиты своих потребительских прав (в том числе 1 жалоба). Данный показатель остался примерно на уровне прошлого года. В течении последних 3-х лет наблюдалась следующая динамика обращений граждан за защитой своих прав: в 2014 г.- 29 консультаций, в 2015- 26 консультаций; 2 жалобы, в 2016- 29 консультаций; 1 жалоба). По жалобе проведена проверка, по результатам которой с потребителем проведена встреча и предоставлена подробная информация по вопросу обращения. Также подготовлена информация в газету «Новости Калевалы». По остальным обращениям предоставлены консультации, проведены беседы с руководителями предприятий, на деятельность которых поступили обращения. Граждан интересуют следующие вопросы: приобретение некачественных товаров (всё большую долю в обращениях занимают обращения, связанные с приобретением некачественных мобильных телефонов, а также приобретение некачественных продуктов питания, срок годности которых не истек), возврат товаров надлежащего качества, предоставление услуг по пассажирским перевозкам, рост розничных цен, предоставление услуг общественного питания, обеспечение населения лекарственными средствами, безналичный расчет (с помощью банковских карт) в розничной торговой сети.

Все обращения потребителей разрешаются в досудебном порядке (пункт 22 Плана).

Ни одно обращение граждан, включая устные, не остается без ответа. Личный прием граждан ведется ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.15 (обеденный перерыв с 13.00 до 14.00). Кроме того, продолжает работать «Горячая линия», куда может позвонить житель района и задать вопрос по любой теме, в том числе и по вопросу защиты своих потребительских прав. «Горячая линия» проводится ежемесячно с участием Главы района, Главы Администрации и его заместителей. На все обращения граждан специалистами администрации даются как устные, так и письменные разъяснения по интересующим их вопросам (пункт 13 Плана).

По мере необходимости готовятся предложения по внесению изменений в нормативно-правовые акты по вопросам защиты прав потребителей, а также в законодательство, регулирующее производство и оборот алкогольной и

спиртосодержащей продукции (пункты 1-3 Плана).

В прошедшем году состоялось 2 заседания Совета по развитию малого и среднего предпринимательства при Главе Администрации Калевальского муниципального района, с участием Министра финансов Республики Карелия Ахокас И.И. и уполномоченного по защите прав предпринимателей в Республике Карелия Гнетовой Е.Г., в ходе проведения которых были затронуты и вопросы защиты прав потребителей в области торговли, общественного питания и других видов деятельности (пункт 7 и 10 Плана).

В 2016 году проведено мероприятие «Молодежь в кабинетах власти». Участники данного мероприятия - школьники старших классов получают информацию о деятельности органов местного самоуправления, в том числе и в сфере защиты прав потребителей (пункт 8 Плана). Также ежемесячно проводятся выходы в коллективы различных организаций с целью информирования граждан о своих потребительских правах (пункт 7 Плана).

С января 2010 года Администрация подключена к высокоскоростному Интернету и обращение населения доступно в электронном виде в любое удобное для жителей время. Вопросы защиты прав потребителей регулярно находят отражение и в средствах массовой информации (газета «Новости Калевалы» и официальный бюллетень «Вестник» муниципального образования «Калевальский национальный район»). Ежегодно публикуются обращения, посвященные Дню защиты прав потребителей. Кроме того, необходимая информация размещается на официальном сайте Калевальского муниципального района vizitkalevala@onego.ru. (пункт 12 и 13 Плана).

Администрацией района с ведается ежемесячный (с июня 2016 года - ежеквартальный) мониторинг цен на продовольственные товары и ежемесячный мониторинг цен на горюче-смазочные материалы. Граждан беспокоит вопрос продолжающегося роста потребительских цен на продовольственную группу товаров, а также рост цен на ГСМ.

Граждане в рамках защиты прав потребителей обращаются как в Администрацию, так и в Территориальный отдел Роспотребнадзора. С 2008 года между Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия и Администрацией Калевальского муниципального района действует Соглашение о взаимодействии. Предметом Соглашения является организация взаимодействия в сфере защиты прав потребителей. В рамках данного Соглашения осуществляется взаимодействие по защите прав потребителей в различных сферах деятельности с целью пресечения и дальнейшего недопущения нарушений в области защиты гражданских прав жителей и гостей Калевальского района.

По вопросам защиты прав потребителей Администрация также взаимодействует с органами внутренних дел, налоговыми органами, прокуратурой.

Кемский муниципальный район

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования в 2016 году специалистами отдела потребительского рынка администрации Кемского муниципального района рассмотрено 20 заявлений по вопросам защиты прав потребителей: в 6 случаях сделан бесплатный ремонт, в 6 – произведена замена на качественный товар, в 3 – возвращены деньги, 15 консультаций даны устно, по телефону.

Муниципальные библиотеки Кемского района проводили мероприятия по

повышению потребительской культуры граждан. Традиционно оформлялись книжные выставки, тематические полки: «Потребитель, знай свои права!», «Антибиотики – друзья или враги?», «Защити свои права!», «Азбука потребителя», был проведен тематический день информации «В защиту потребителя». Для учащихся 9-х классов школы были проведены Уроки правовой грамотности «Грамотный потребитель», на которых старшеклассники узнали о том, в какие организации нужно обращаться за защитой своих прав и как узнать, есть ли в продуктах вредные добавки. По различным аспектам защиты прав потребителей пользователи библиотеки могли получить материалы из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

В общеобразовательных организациях района были проведены мероприятия по теме: «Защита прав потребителей», а именно на уроках технологии в 5-10 классах - «Совершение покупок», «Торговые символы», «Этикетки, штрих-коды», классные часы в 1-9 классах в игровой форме, в 5-8 классах прошел день информации «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем».

Для правового воспитания потребительской грамотности администрацией Кемского муниципального района на страницах районной общественно-политическую газеты «Советское Беломорье» и сайте администрации района дается необходимая информация для населения.

Лоухский муниципальный район

В 2016 году Администрацией Лоухского муниципального района проведено 2 заседания Совета по вопросам поддержки и развития малого и среднего предпринимательства. На заседаниях Совета рассмотрены вопросы о работе администрации по вопросам поддержки СМП, итоги выполнения подпрограммы "Развитие малого и среднего предпринимательства в Лоухском муниципальном районе на 2015-2020 годы" за 2015 год, план работы Совета на 2016 год, проблемы и перспективы развития малого и среднего предпринимательства.

В период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей в центральной районной библиотеке проведена тематическая выставка.

Специалистами Администрации Лоухского муниципального района оказываются консультационные услуги обратившимся гражданам, в том числе, через общественную приёмную и на сайте администрации в сети Интернет.

При рассмотрении обращений граждан администрацией обеспечено постоянное взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия.

Медвежьегорский муниципальный район

Вопросы по регулированию розничной торговли (торговой деятельности) на территории Медвежьегорского муниципального района, исполнения действующего законодательства в сфере товарного обращения, осуществляются в соответствии с положениями Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ "Об основах регулирования торговой деятельности в Российской Федерации". На территории городских и сельских поселений района используются схемы размещения нестационарных торговых объектов. Информация по размещению торговых объектов нестационарной торговой сети предоставляется в Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия своевременно по мере изменения. Значительная доля оборота принадлежит торговым сетям федерального значения.

Администрация муниципального образования "Медвежьегорский муниципальный район" принимала участие в праздновании 96-летия Республики Карелия, проходящем в городе Костомукша, была подготовлена экспозиция района с приложением выставочного материала продукции предприятий, осуществляющих деятельность на территории района: ООО "Лобское 5", ООО "Горизонт", ООО "Карелия ДСП", ООО "Карельские узоры", ООО НПК "Карбон-Шунгит", ЗАО "Медвежьегорский молокозавод", изделия индивидуальных предпринимателей, получивших финансовую поддержку в рамках Программы по поддержке малого и среднего предпринимательства.

В соответствии с Законом Республики Карелия от 28.12.2015 № 1972-ЗРК "О прекращении осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий Республики Карелия и о внесении изменений в Закон Республики Карелия "О некоторых вопросах реализации Федерального закона "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции" на территории Республики Карелия, Администрацией муниципального района переданы материалы (лицензионные дела, журналы) в Государственный контрольный комитет Республики Карелия.

По мере обращений граждан, потребителей товаров, услуг оказывается консультативная, юридическая помощь с целью содействия и досудебного урегулирования спорных вопросов. Организован и проводится приём граждан по личным вопросам Главой администрации муниципального района и его заместителями два раза в месяц.

Администрация тесно взаимодействует с ГКУ "Центр занятости населения Медвежьегорского района".

В целях рассмотрения вопросов создания благоприятных экономических, правовых и организационных условий для развития малого предпринимательства при администрации района образован Координационный Совет по развитию малого и среднего предпринимательства. В 2016 году на Координационном Совете рассмотрены вопросы: деятельности малого и среднего бизнеса; направления развития туризма, народных промыслов; об участии предприятий малого и среднего бизнеса и прочих предприятий в подготовке к празднованию 100-летия Республики Карелия. Ведётся работа по привлечению малого и среднего бизнеса к реализации проектов, приуроченных к празднованию 100-летия образования Республики Карелия. Отдельные представители МСБ приняли участие в бизнес-форуме от муниципального образования.

Организована встреча членов Координационного Совета по поддержке малого и среднего предпринимательства с представителями прокуратуры, уполномоченным по защите прав предпринимателей Республики Карелия Е.Г. Гнётовой. Обсуждались вопросы по подготовке к 100-летию образования Республики Карелия.

В соответствии с действующей муниципальной программой "Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства" в 2016 году проведён Конкурс на предоставление грантов СМП (муниципальная программа "Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства на территории муниципального образования "Медвежьегорский муниципальный район" на 2015-2017 годы"). Предусмотренные средства на предоставление грантов начинающим субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках Государственной программы Республики Карелия "Экономическое развитие и инновационная экономика Республики Карелия", утверждённой постановлением Правительства Республики Карелия от 3 марта 2014 года №49-П, освоены полностью. Предоставление грантов субъектам малого

предпринимательства осуществляется в соответствии с условиями, отражёнными в Программе. Информация о получателях финансовой поддержки размещена в Реестре получателей поддержки, в соответствии со ст.8 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации".

Проекты в 2016 году направлены на развитие видов услуг: в области права и организации учёта, по организации газозаправочной станции, услуг по изготовлению, продаже оконных блоков.

Утверждён перечень муниципального имущества, предназначенного для содействия развитию малого и среднего предпринимательства на территории Медвежьегорского муниципального района. (Решение Совета Медвежьегорского муниципального района от 26.05.2016 №297). Перечень размещён на официальном сайте администрации муниципального района.

Информирование населения по вопросам защиты прав потребителей, информация по вопросам качества услуг и решения проблем по устранению недостатков осуществляется через официальное печатное издание газету "Диалог" в соответствии с Соглашением, заключённым между Администрацией района и МАУ "Редакция газеты "Диалог", включающим в себя муниципальное издание. Районом выделяются субсидии на содержание муниципального автономного учреждения с целью издания печатного средства массовой информации для публикации муниципальных нормативно-правовых актов, обсуждения проектов муниципальных правовых актов по вопросам местного значения. Через данное издание осуществляется доведение до сведения жителей района официальной информации и информационных материалов о социально-экономическом и культурном развитии муниципального образования, о развитии его общественной инфраструктуры.

В соответствии с действующим законодательством организация транспортного обслуживания на территории района и поселений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 220-ФЗ "Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации". Реестр муниципальных маршрутов регулярных перевозок Медвежьегорского муниципального района, утверждённый постановлением Администрации муниципального образования "Медвежьегорский муниципальный район" от 09.06.2016 №356, размещён на официальном сайте <http://amsu.medgora-rayon.ru> в разделе "Город и район" "Информация об организации движения автобусов". Расписание движения транспорта, наименование перевозчика также размещены на официальном сайте. По указанным в Реестре маршрутам, на имя перевозчиков выданы свидетельства об осуществлении перевозок по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, с приложением расписания и карт маршрутов. Движение пассажирских автобусов осуществляется согласно расписаниям.

Ведётся работа по популяризации предоставления муниципальных услуг населению в электронном виде на территории муниципального района. Информация по муниципальным услугам, переведённым в электронный вид, размещена на портале "государственных и муниципальных услуг Республики Карелия".

Постоянно ведётся работа по внесению изменений в нормативные правовые акты, касающиеся вопросов уточнения перечня услуг, функций по мере изменения действующего законодательства и получения разъяснений от соответствующих компетентных органов.

Муезерский муниципальный район

В ходе выполнения мероприятий Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия отделом экономики администрации Муезерского муниципального района оказывается консультативная помощь гражданам по вопросам защиты прав потребителей. Так за 2016 год всего зарегистрировано 86 обращений и жалоб граждан, в том числе: 2 - в адрес розничной торговли технически сложными товарами, 16 - по недоставке дров населению, 11 - отсутствие лекарственных препаратов, 57- другое.

В целях обеспечения информированности населения в области защиты прав потребителей администрация проводит просветительскую работу через районную библиотеку, публикации в печатных средствах массовой информации через районную газету "Муезерсклес", а также размещение информации на сайте администрации.

Ежегодно в Муезерской казенной общеобразовательной средней школе среди десятиклассников на уроках обществознания проводится изучение тем "Потребитель и его права", "Гражданское право", где предлагаются конкретные советы по разрешению проблемных ситуаций, с которыми они могут столкнуться в роли потребителей.

На заседаниях Совета предпринимателей Муезерского муниципального района также рассматриваются вопросы, касающиеся защиты прав потребителей.

Олонецкий муниципальный национальный район

В 2016 году администрацией Олонецкого национального муниципального района проведены следующие публичные мероприятия: семинар совместно с Министерством сельского, рыбного и охотничьего хозяйства РК по теме «Государственная поддержка личных подсобных и крестьянских (фермерских) хозяйств в 2016 году»; обучающий семинар Карельского регионального института управления, экономики и права Петрозаводского государственного университета по теме «Актуальные вопросы открытия и ведения бизнеса»; видеоконференция совместно с Министерством экономического развития Республики Карелия с представителями малого и среднего предпринимательства; совещание с представителями Олонецкого сельского потребительского общества по вопросу взаимодействия администрации Олонецкого национального муниципального района и Олонецкого сельпо.

В рамках организации и проведения просветительных мероприятий среди учащихся общеобразовательных учреждений Олонецкого национального муниципального района в 10-11 классах на уроках обществознания рассматриваются вопросы об основах потребительских знаний.

В октябре 2016 года в рамках муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства на территории Олонецкого национального муниципального района до 2019 года» проведен конкурс на предоставление грантов начинающим субъектам малого и среднего предпринимательства на создание собственного дела. Комиссия по выдаче заявок и грантов определила 2 победителей, в том числе в сферах переработки дикорастущих ягод и туризма.

На постоянной основе проводятся встречи и консультации представителей администрации с предпринимателями и руководителями организаций.

Деятельность Администрации Олонецкого национального муниципального района в области потребительского рынка была направлена на удовлетворение потребностей населения в товарах, развитие современной инфраструктуры розничной

торговли и повышение территориальной доступности торговых объектов для населения, издание муниципальных правовых актов, регулирующих отношения в области торговой деятельности.

Обеспеченность населения торговыми площадями в расчете на 1000 жителей составляет 542,1 кв. метров, что практически в 1,5 раза превышает норматив минимальной обеспеченности населения площадью торговых объектов. В то же время отмечается неравномерное размещение торговых объектов на территории района, что связано с нежеланием бизнеса открывать стационарные торговые объекты в труднодоступных (отдаленных) сельских населенных пунктах из-за низкой покупательской способности населения.

Предоставление услуг торговли жителям сельских населенных пунктов, особенно с численностью до 100 человек, по-прежнему обеспечивает система Карелреспотребсоюза, в лице Олонецкого сельского потребительского общества, имеющего 12 торговых стационарных объектов на территории района. Кроме того, в 17-ти населённых пунктах, в которых стационарных торговых объектов нет, население (около 600 человек) обслуживается тремя автомагазинами (Олонецкого сельпо, ИП Продан Л.В. и ИП Буткевич В.П.).

Продолжена работа по организации нестационарной и ярмарочной торговли. Для обеспечения реализации населению товаров по доступным ценам в 2016 году в районе проведено 5 ярмарок, в том числе 3 универсальные и две сельскохозяйственные.

По поручению Министерства экономического развития, в 2016 году на территории района продолжена работа по проведению мониторинга за состоянием рынков продовольствия на территории Олонецкого национального муниципального района в 9 торговых точках по 40 наименованиям социально значимых продовольственных товаров. Данная информация предоставляется в Министерство экономического развития Республики Карелия.

Администрация Олонецкого национального муниципального района исполняет переданные государственные полномочия по регулированию цен (тарифов) на отдельные виды продукции, товаров и услуг на территории Олонецкого национального муниципального района.

Общее количество юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории Олонецкого национального муниципального района, деятельность которых подлежит государственному контролю (надзору), муниципальному контролю со стороны контрольного органа, составляет 35 единиц.

За отчетный период принято 5 постановлений о внесении изменений в Реестр объектов регулирования при осуществлении администрацией Олонецкого национального муниципального района переданных государственных полномочий по регулированию цен (тарифов) на отдельные виды продукции, товаров и услуг.

В соответствии с законодательством Республики Карелия, Реестр объектов регулирования уточнен и утвержден муниципальным правовым актом по состоянию на 1 мая 2016 года.

Прионежский муниципальный район

В рамках реализации Программы по защите прав потребителей в 2016 году в Прионежском муниципальном районе организованы и проведены обучающие семинары по законодательству о защите прав потребителей для представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и населения.

С этой целью для учащихся старших классов образовательных учреждений проведены уроки по следующим темам: Стимул рыночной экономики (изучение основных процессов в сфере экономики, в том числе, потребления); Участие подростков в хозяйственных делах (знакомство с правом несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации быть потребителем, изучение статей Гражданского кодекса РФ, посвящённых ответственности за нарушение прав граждан, в том числе прав потребителей); Величие и пределы прав человека. Борьба за права и ответственность за поступки (изучение видов прав человека и международных и российских нормативных правовых актов, защищающих данные права); Идеал правового государства (изучение принципов правового государства, в том числе защиты прав граждан) и др.

21.12.2016 в рамках Всероссийского дня правовой помощи детям для учащихся 9-11 классов МОУ "Заозерская средняя общеобразовательная школа №10" проведён урок на тему "Правовая помощь потребителю".

23.12.2016 для учащихся 7-8 классов МОУ "Ладва-Веткинская основная общеобразовательная школа №7" проведён правовой турнир.

14.12.2016 в МОУ "Шокшинская средняя общеобразовательная школа" проедён урок-практикум по теме "Право и имущественно-денежные отношения".

11.11.2016 в МОУ "Пайская основная общеобразовательная школа №7" проведено практическое занятие "О чём говорит этикетка".

10.10.2016 в МОУ "Средняя общеобразовательная школа №44" в п.Чална-1 проведён конкурс рисунков по теме "Питаться, чтобы жить или жить, чтобы питаться".

21.11.2016 в МОУ "Средняя общеобразовательная школа №2" п.Мелиоративный проведено потребительское тестирование продуктов питания "Контрольная закупка".

В газете "Прионежье" и на официальном сайте Прионежского муниципального района в с целью информирования граждан и предпринимателей размещалась информация об изменениях действующего законодательства, в том числе регулирующего розничную продажу алкогольной продукции.

Сегежский муниципальный район

В ходе выполнения плана мероприятий Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы органы местного самоуправления Сегежского муниципального района взаимодействуют с территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в Сегежском, Беломорском, Кемском и Лоухском районах в области защиты прав потребителей.

С целью подготовки независимого, грамотного, информированного потребителя в образовательных учреждениях Сегежского муниципального района в рамках учебного предмета "Обществознание", а также классных часов были проведены мероприятия по теме: "Кто защитит потребителя?", "Потребитель и его права", "Грамотный потребитель", "Правовое регулирование гражданских правоотношений", "Муха-Цокотуха, Буратино и другие о защите прав потребителя", "Исключить антибиотики из меню".

В общеобразовательных учреждениях оформлены тематические стенды "15 марта - Всемирный день прав потребителей".

На официальном сайте администрации (<http://home.onego.ru/-segadmin/index.htm>) размещена информация Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия о приостановлении розничной торговли спиртосодержащей непищевой продукцией.

Сортавальский муниципальный район

В рамках реализации плана мероприятий Программы по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия при администрации Сортавальского муниципального района создана Межведомственная комиссия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Сортавальского муниципального района, являющаяся постоянно действующим консультативным органом. Состав комиссии сформирован из представителей администрации, представителей контролирующих территориальных федеральных органов исполнительной власти, представителей правоохранительных органов, а также представителей городских и сельских поселений района.

В рамках осуществления полномочий в области государственного регулирования торговой деятельности в 2016 году проведена работа по вопросам соблюдения хозяйствующими субъектами, занятыми торговой деятельностью, действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, на основе взаимодействия с территориальными федеральными органами власти, органами местного самоуправления городских и сельских поселений и представителями хозяйствующих субъектов.

Вопросы по регулированию торговой деятельности на территории района осуществляются в соответствии с положениями Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ "Об основах регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», целью которого, в том числе, является обеспечение соблюдения прав и законных интересов населения.

На потребительском рынке района осуществляют свою деятельность более 500 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. На предприятиях потребительского рынка трудятся свыше 3 тысяч человек.

Розничная сеть на 01.01.2017 насчитывает свыше 400 магазинов и павильонов торговой площадью свыше 28 тыс. кв. м. и 76 нестационарных торговых объектов.

Обеспеченность торговыми площадями в районе составляет 898,5 кв. м. в расчёте на 1000 жителей, что превышает установленный норматив по Сортавальскому району на 393 кв. м.

По поручению Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия и в целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 07.08.2014 №778 "О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 06.08.2014 №560 "О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации" в 2016 году администрацией был организован ежемесячный оперативный мониторинг цен на продовольственные товары первой необходимости и организована специальная "горячая линия" по приёму от населения Сортавальского района сообщений об изменении потребительских цен в конкретных предприятиях розничной торговли на отдельные продукты питания.

В целях оперативного решения вопросов, возникающих с ценами и наличием товаров в районе, по распоряжению администрации создан оперативный Штаб по мониторингу и реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка.

При открытии предприятий, оказывающих свои услуги на потребительском рынке Сортавальского района, специалисты администрации постоянно проводят разъяснительную работу с предпринимателями об обязательном соблюдении Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

С целью оказания практической и методической помощи предпринимателям района в вопросах организации и ведения бизнеса, в том числе и в целях соблюдения

Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в 2016 году были организованы и проведены 5 семинаров с представителями предпринимательского сообщества, на которых выступали специалисты администрации района, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия, ФБУ "Карельский ЦСМ", отделения МВД Российской Федерации по Сортавальскому району, представители Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Республике Карелия, Межрайонной ИФНС №5 по Республике Карелия, Государственного контрольного комитета Республики Карелия.

Кроме того, отдельные вопросы защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства поднимаются ежемесячно на заседаниях Межведомственной комиссии по прохождению отопительного сезона администрации Сортавальского муниципального района, а именно изменения в действующем законодательстве, некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг и т.д.

В целях повышения правовой грамотности и формирования потребительской культуры поведения, население Сортавальского района в течение 2016 года информировалось о правах потребителей:

- через средства массовой информации (печатные СМИ, радио);
- в библиотеках района проводились тематические выставки по вопросам защиты прав потребителей, интеллектуальные игры;
- в предприятиях торговли, общественного питания, бытовых услуг, через оформленные информационные стенды для потребителей услуг и др.;
- через официальный сайт администрации Сортавальского муниципального района в сети Интернет (<http://pk-сортавала.рф>) раздел "Потребительский рынок", который содержит перечень нормативно-правовых документов в области потребительского рынка и защиты прав потребителей.

В 2016 году в каждой школе Сортавальского муниципального района проводились "Дни профилактики" для школьников, где представители различных госструктур знакомят обучающихся с их правами и обязанностями, в том числе как потребителей товаров и услуг.

Тема "Защита прав потребителей в Российской Федерации" изучается в рамках курса "Обществознание" в 7,8,9 классах и в рамках вышеуказанного предмета в 11 классах по теме "Экономика". В процессе изучения тем обучающиеся занимаются исследовательской и проектной деятельностью, направленной на углублённое изучение правовой основы взаимоотношений между участниками гражданских отношений. Школьники 7-8 классов "проигрывают" на уроках на внеклассных мероприятиях различные ситуации, возникающие в повседневной жизни.

IX. Развитие системы информирования и повышения правовой грамотности населения. Всемирный день защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия как территориальный орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, особое внимание уделяет одному из важных направлений в своей деятельности – применению мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты. Данная работа проводится в тесном взаимодействии с консультационным центром и консультационными пунктами ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия".

Особенно активное взаимодействие осуществляется в период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей.

В 2016 году Всемирный день прав потребителей прошёл по девизом «Исключить антибиотики из меню» ("Campaign to get antibiotics off the menu"). Тематика ВДЗПП была размещена на официальном сайте Управления в сети Интернет. Управлением утвержден План по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия».

Во исполнение Плана в порядке информационного взаимодействия специалистами Управления подготовлены и направлены методические письма в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия. О проведении мероприятий Всемирного дня прав потребителей направлены письма главам всех муниципальных образований республики, в Министерство образования Республики Карелия, Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия, в общественные организации потребителей.

Для республиканских СМИ подготовлен пресс-релиз о проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, а также информация о деятельности Управления по контролю за соблюдением законодательства на рынке производства и оборота продуктов питания.

В помещениях Управления в г. Петрозаводске и в районах Республики Карелия, а также в консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» оформлены стенды для потребителей по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, обновлены методические материалы, памятки, образцы претензий и исковых заявлений.

18 февраля 2016 года состоялось заседание Совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Карелия, в ходе которого обсуждены вопросы информирования граждан в рамках реализации федерального проекта «Школа грамотного потребителя». Представителем Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия до сведения членов Совета доведена тематика Всемирного дня прав потребителей, информация о Плана проведения его мероприятий.

15 марта 2016 года в столице республики совместно с Администрацией Петрозаводского городского округа проведена пресс-конференция с городскими СМИ, в ходе которой обсуждены итоги деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия по вопросам контроля качества и безопасности продуктов питания за 2015 год, а также взаимодействие Управления с представителями Россельхознадзора и Управления ветеринарии Республики Карелия по вопросам качества пищевой продукции.

Мероприятие было широко освещено в средствах массовой информации – на телеканале «Ника плюс», в интернет-издании «Столица на ОНЕГО», деловой интернет-газете «Вести Карелия», Дорожном радио в Карелии.

В рамках сотрудничества в библиотеках г. Петрозаводска и других населенных пунктов республики проведены информационные часы «15 марта – день защиты прав потребителей», «Быть здоровым – быть счастливым», встречи с читателями и работниками библиотек, организованы тематические выставки – «Антибиотики – лекарство, а не еда», «Залог здоровья – здоровое питание», «Хотим быть здоровыми», «Здоровое питание как образ жизни», «Правильное питание – залог здоровья», «Жизнь без антибиотиков», «Хотим быть здоровыми» и т.п.

Оформлены информационные стенды для потребителей по вопросам здорового питания, а также посвященные потребительскому движению в России – «Грамотный потребитель 21 века», «Потребитель, знай свои права», «Советы потребителям».

В Национальной библиотеке Республики Карелия оформлена книжная выставка

«15 марта – Всемирный день прав потребителей», на которой представлены книги и публикации из периодических изданий, содержащих информацию о потребительских правах граждан, в том числе о праве на здоровое питание. Для старшеклассников школ Петрозаводска проведены дни информации «О праве потребителей на здоровое питание». Участники ответили на вопросы викторины.

В г.Олонец в Центре правовой информации оформлена тематическая выставка «Вредные товары», где представлена информация о проблемах, связанных с включением в пищевые продукты вредных добавок, содержащих антибиотики.

Кроме того, информация о мероприятиях Всемирного дня прав потребителей размещена районными библиотеками в информационной сети ВКонтакте.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия и его территориальных отделов совместно с руководителями образовательных учреждений проведены классные часы по вопросам организации здорового питания детей, Дни здоровья. Проведены совещания с работниками образовательных и медицинских учреждений на темы «Маркировка продуктов питания», «Вопросы технического регулирования оборота пищевых продуктов».

15 марта 2016 года во всех районах республики специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия и консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» проведён единый «День открытых дверей», в рамках которого гражданам даны подробные консультации не только по вопросам здорового питания, но и по правам потребителей при продаже технически сложных товаров, дистанционной продаже, оказании услуг связи, транспортных, финансовых, жилищно-коммунальных и иных услуг. Разъяснено, как грамотно составить претензию или исковое заявление в суд.

В г.Костомукша МБУ «Центр социального обслуживания населения» проведена лекция для пенсионеров по основам потребительских знаний.

В рамках Всемирного дня прав потребителей 15 марта специалистами Администрации Петрозаводского городского округа в гипермаркете «СИГМА», ТЦ «МАКСИ» проведено выездное консультирование граждан по тематике дня. Одновременно проведена молодёжная акция, в ходе которой волонтеры – учащиеся учебных заведений г.Петрозаводска раздавали листовки с информацией о том, куда необходимо обращаться в случае нарушения прав потребителей. В ходе акции были распространены информационные материалы Роспотребнадзора по финансовым услугам.

Всего специалистами Управления и консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» организовано и проведено 38 выставок по заявленной тематике, 21 мероприятие в форме дней «открытых дверей», 24 телефонных «горячих» линий, семинары, «круглый стол», пресс-конференция с городскими СМИ, викторина, опубликованы 42 статьи в республиканских СМИ, размещено 6 статей на сайтах в сети Интернет, принято участие в 12 теле- и радиоэфирах, посвященных вопросам здорового образа жизни, рационального питания и другим вопросам защиты прав потребителей.

Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» и Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия организовано проведение в марте-апреле 2016 года тематической викторины «Потребитель всегда прав?» для учащихся 9-11 классов образовательных учреждений г.Петрозаводска.

В 2016 году специалистами Управления Роспотребнадзора совместно с органами исполнительной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления и хозяйствующими субъектами проведено 32 заседания в форме "круглых столов", на

которых обсуждались актуальные вопросы соблюдения прав потребителей в различных секторах потребительского рынка на территории республики.

В ходе проведения 76 тематических телефонных "горячих линий" потребителям оказано 1156 консультаций.

В СМИ освещено 255 выступлений, в том числе 35 материалов в прессе.

В сети Интернет размещено 190 публикаций, содержащих актуальную информацию для потребителей, в том числе 150 на официальном сайте Управления.

Информационно-просветительская работа Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в 2015-2016 г.г.

№		2015 год	2016 год
1	Выступления в СМИ	221	255
2	Публикации с сети Интернет	138	190
3	в т.ч. на сайте Управления	128	150
4	Проведено заседаний в форме «круглого стола»	14	32
5	Проведено дней «открытых дверей»	19	21
6	Проведено тематических телефонных горячих линий по вопросам защиты прав потребителей	81	76
7	Дано консультаций по телефону «горячей линии»	916	1156

В 2016 году по инициативе Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в сети библиотек было проведено 25 выставок литературы, содержащей вопросы защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

Консультационный центр и пункты для потребителей призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям.

В 2016 году в Республике Карелия на базе Центра и его филиалов осуществляли деятельность 1 консультационный центр для потребителей в Петрозаводске и 8 пунктов для потребителей в административных районах Республики (г. Кондопога, г. Медвежьегорск, г. Сегежа, г. Кемь, г. Сортавала, г. Костомукша, г. Олонец, г. Питкяранта).

В течение 2016 года консультационным центром и консультационными пунктами на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» было дано 2776 консультаций для граждан по вопросам применения правовых норм законодательства о защите прав потребителей, что на 17,7 % больше, чем в 2015 году.

Динамика проведенных мероприятий в 2015-2016 гг.

Мероприятия	2015 г.	2016 г.	Динамика
Проведено консультаций всего, в том числе:	2284	2776	+17,7%
- выполненных специалистом консультационного центра	1605	2128	+24,6%
- выполненных специалистами консультационных пунктов	679	648	-4,6%
Подготовлено проектов документов всего,	679	533	-21,5%

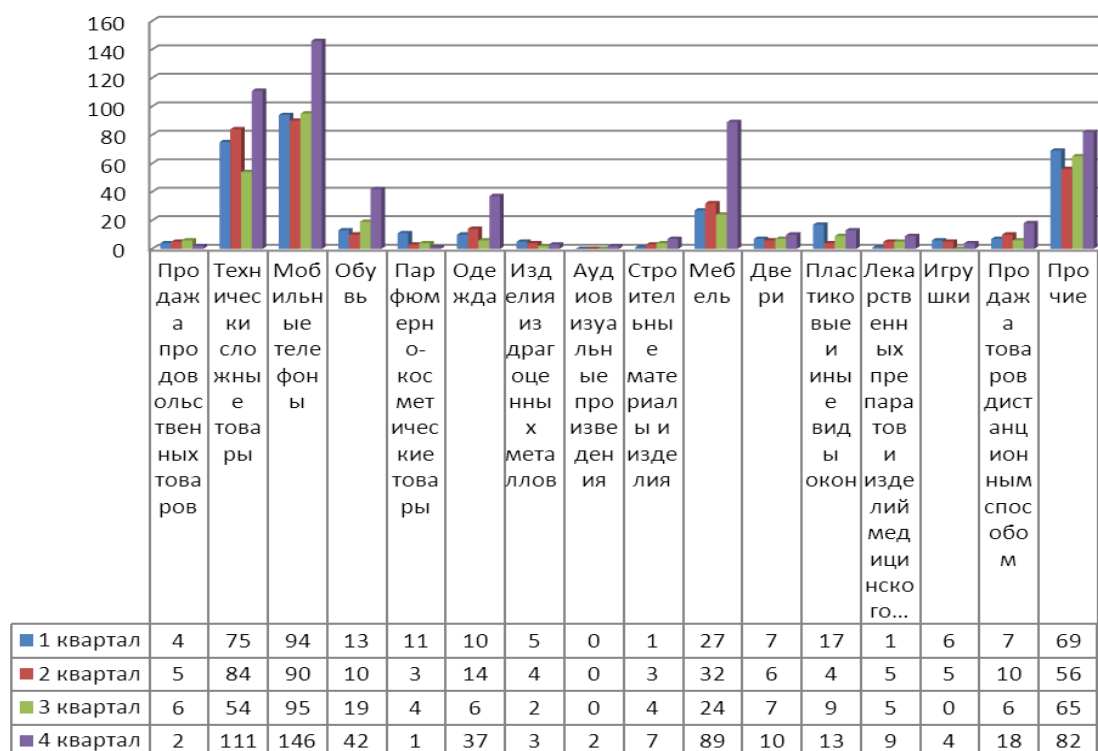
В том числе:			
- выполненных специалистом консультационного центра	401	326	-18,7%
- выполненных специалистами консультационных пунктов	278	207	-25,5%
Проведено горячих линий	4	4	0

В 2016 году из общего числа консультаций – 648 консультаций (23,3%) были проведены консультационными пунктами для потребителей, из них:

Консультационный пункт	2015 г.	2016 г.	Динамика
Питкяранта	55	88	+37,5%
Олонец	29	28	-3,4%
Кондопога	71	85	+16,5%
Медвежьегорск	185	107	-42,2%
Сортавала	122	86	-29,5%
Сегежа	113	101	-10,6%
Костомукша	104	112	+7,1%
Кемь	0	41	+100%

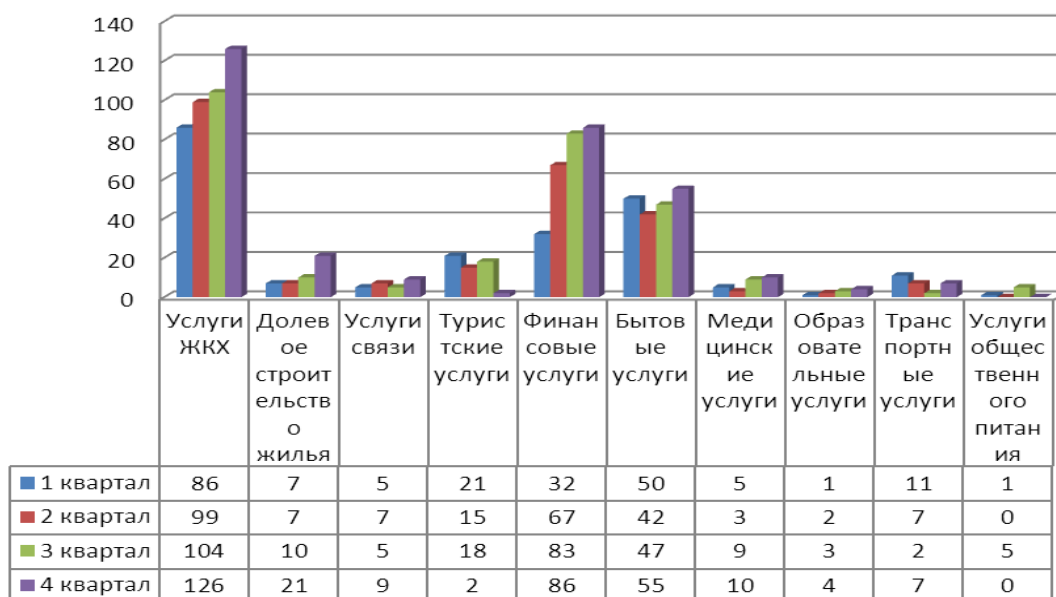
Наибольшее количество консультаций жители Республики получили по вопросам, связанным с вопросами приобретения некачественных товаров, продажей товаров дистанционным способом, либо нарушением сроков поставки предварительно оплаченного товара – 1560 (56,2%) консультаций.

Количество консультаций по вопросам приобретения некачественных товаров в 2016 году



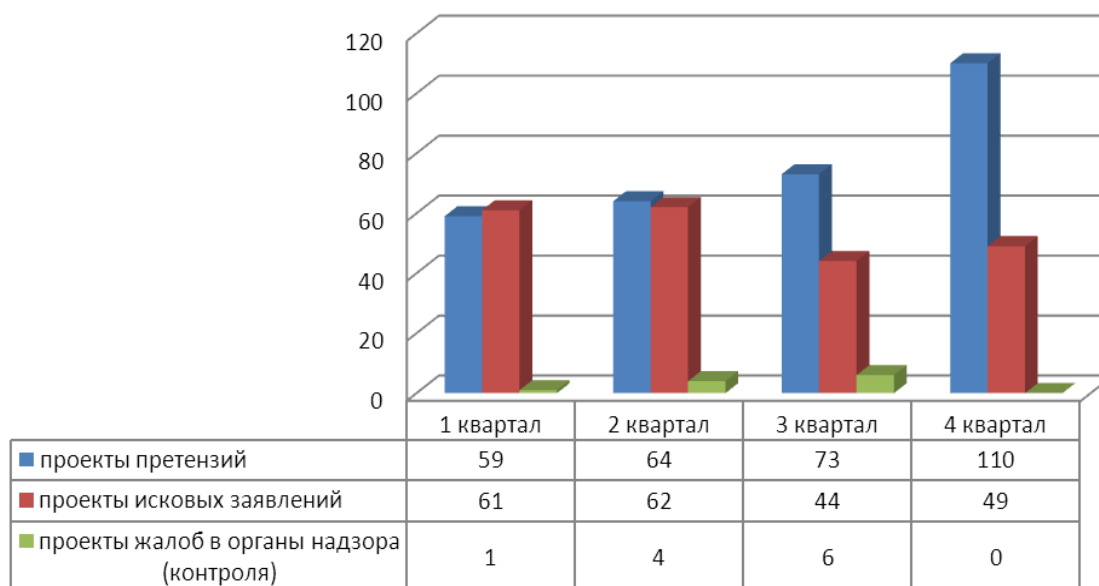
Из общего числа консультаций за 2016 год – 1074 (38,7%) консультации проведены по вопросам оказания услуг (выполнения работ).

Количество консультаций по вопросам оказания услуг (выполнения работ)



В ходе консультаций за 2016 год специалистами консультационного центра и пунктов было составлено 533 проектов документов, что на 21,5% меньше чем в 2015 году:

Количество составленных проектов документов в ходе консультаций



По общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей консультационным центром и пунктами было проведено 142 (5,1%) консультации.

В течение отчетного периода специалистами консультационного центра были составлены и размещены в консультационном центре и пунктах для самостоятельной

работы граждан следующие памятки: «Способы управления многоквартирным домом», «Гарантийные сроки на защите потребителей», «Судебный порядок защиты прав граждан», «Об оплате ОДН в домах признанных аварийными, ветхими, подлежащими сносу», «Памятка родителям: как выбрать школьную форму?», «Действия потребителя в случае отзыва лицензии у банка», «Микрофинансовые организации: памятка потребителю», «Об оплате коммунальных услуг по статье общедомовые нужды», «Памятка по оказанию платных образовательных услуг».

Также на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» размещены следующие информационные материалы для потребителей: «О требованиях безопасности, предъявляемых к учебным изданиям, ученическим портфелям и ранцам для детей и подростков», «Несколько простых правил при выборе арбузов и дынь», «Об изменениях в порядке оплаты коммунальных услуг по статье общедомовые нужды (ОДН)», «О защите прав авиапассажиров, пострадавших в результате задержек авиарейсов», «Действия потребителей коммунальной услуги электроснабжения, при скачке напряжения в сети, который повлек за собой выход из строя электроприборов», «Взыскание задолженности по кредитному договору по исполнительной надписи нотариуса», «Действия потребителей в случае задержки авиарейсов», «Если нарушен срок доставки предварительно оплаченного товара», «Права потребителя при заключении договора на поставку или изготовление товара с его предварительной оплатой», «Об ответственности исполнителя услуг автостоянки за сохранность автомобиля гражданина», «Рекомендации потребителям при заказе услуг по изготовлению и установке пластиковых и иных видов окон (оконных блоков)», «О контроле за маркировкой меховых изделий», «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924», «О страховании жилых помещений, принадлежащих гражданам», «Что необходимо знать при выборе сладкого новогоднего подарка», «Что необходимо знать потребителю при организации праздничных мероприятий», «Готовимся к Новому году: как правильно выбрать новогодние украшения и атрибуты».

В период 18 февраля по 19 марта 2016 года в рамках проведения мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей, Консультационный центр для потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» при участии Управления Роспотребнадзора в Республике Карелия проводил викторину «Потребитель всегда прав?» для учащихся 9-11 классов школ Республики Карелия.

Всего в викторине приняли участие 53 учащихся общеобразовательных учреждений Республики Карелия: 10 человек – учащиеся 9-х классов, 27 человек – учащиеся 10-х классов, 16 человек – учащиеся 11-х классов. Всем участникам Викторины были вручены сертификаты, победители в каждой параллели были награждены дипломами и памятными призами.

В 2016 года специалистами консультационного центра и пунктов было проведено тематическое консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также 3 «горячих линии» по качеству и безопасности детских товаров.

За отчетный период специалисты центра и пунктов провели тематическое консультирование граждан по вопросам качества и безопасности детских товаров. Дополнительно в рамках «Единого урока безопасности в сети Интернет» было проведено два занятия с учащимися 9 и 11 классов школы №29 города Петрозаводска.

При осуществлении основной деятельности консультационный центр регулярно контактирует в рамках информационного взаимодействия с консультационными пунктами для потребителей по вопросам сбора данных статистической отчетности, применения нормативной правовой базы, применения единых информационных

ресурсов, повышения квалификации, организационным вопросам, осуществляются взаимные консультации по вопросам защиты прав потребителей.

Реализация проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

С 2012 года Роспотребнадзор активно участвует в Проекте Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Вопросы финансов затрагивают все сферы жизни современного человека, а финансовая грамотность стала необходимым жизненным навыком, как умение читать и писать. Финансово грамотный человек подсчитывает свои расходы и доходы, ведёт семейный или личный бюджет, не влезает в излишние долги, имеет финансовую «подушку безопасности». Финансовая грамотность дает возможность управлять своим финансовым благополучием, строить долгосрочные планы и добиваться успеха.

Учитывая возросшую востребованность в финансовых консультациях среди населения в рамках Проекта с целью реализации просветительской функции Роспотребнадзора были разработаны печатные информационные материалы (буклеты, плакаты, брошюры) по различным видам финансовых услуг, в том числе: банковские вклады, кредитные и дебетовые карты, потребительские кредиты, автокредиты, ипотечные кредиты, автострахование, услуги микрофинансовых организаций и пр.

Созданные материалы предназначены для проведения масштабной информационной кампании по защите прав потребителей финансовых услуг.

Тематика, структура и содержание печатных информационных материалов разработаны на основе анализа проблематики правоприменительной практики, а также обращений и жалоб граждан, связанных с нарушением их прав как потребителей финансовых услуг, в предшествующие периоды. Печатная продукция информирует о самых актуальных, с точки зрения нарушений прав потребителей, финансовых услугах.

Адресное воздействие на аудиторию достигается адаптацией материала под определенную группу потребителей финансовых услуг – школьники и взрослые.

Финансовые услуги для школьников занимают особое место ввиду особого правового статуса школьников как преимущественно «потенциальных потребителей».

Мероприятия об ответственном потребительском поведении при пользовании финансовыми услугами с использованием полученных печатных материалов проводились в различных форматах:

- обучающие мероприятия для школьников и студентов: лекции, семинары, тематические беседы;
- мероприятия для школьников и студентов: деловые игры, конкурсы и викторины по основам потребительских знаний;
- беседы с пенсионерами о правах потребителей финансовых услуг;
- «круглые столы», конференции, посвященные финансовой грамотности;
- дни открытых дверей по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг;
- выездные консультации граждан по вопросам защиты их прав как потребителей финансовых услуг в местах скопления людей: многофункциональных центрах, торговых центрах, местных администрациях и т. д.

В рамках реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в Управлении Роспотребнадзора по Республике Карелия и Консультационном центре ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике

Карелия" установлены «Информационные киоски» (терминалы) для потребителей с актуальными материалами, посвященными ключевым вопросам защиты прав потребителей при заключении договоров на оказание финансовых услуг.

С помощью данного киоска любой желающий имеет возможность ознакомиться с информационными материалами по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в режиме видео, по следующим разделам:

- Потребительский кредит
- Кредитная карта
- Автокредит
- Ипотечный кредит
- Банковские депозиты и банковский счет
- Добровольные пенсионные накопления и добровольное пенсионное страхование
- Дебетовая «зарплатная» карта
- Автострахование («Автокаско»)
- Автострахование («ОСАГО»)
- Микрофинансирование
- Кредитные кооперативы
- Платёжные услуги
- Выбор условий кредитования
- Банковская карта
- Банки и кредиты
- Страхование

В период проведения Всемирного дня прав потребителей специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия также проведены мероприятия, приуроченные ко второй Всероссийской неделе финансовой грамотности для детей и молодёжи, организованной в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В марте 2016 года совместно с представителями Общероссийского Народного Фронта проведено выездное консультирование по теме «За права заёмщиков» для преподавателей и учащихся старших классов и средних учебных заведений «Средняя общеобразовательная школа им. Э.Леннрота», Петрозаводского автотранспортного техникума и Кондопожского техникума. В ходе консультирования были распространены информационные материалы (буклеты) Роспотребнадзора по финансовым услугам. Кроме того, даны ответы на другие вопросы, касающиеся потребительских прав граждан при продаже товаров и оказании различных видов услуг.

Мероприятия были освещены на сайте электронного издания «Столица на Онего» и на телеканале ВГТРК «Карелия».

В 1 квартале 2016 года на сайте Управления размещено 4 информации по вопросам оказания финансовых услуг: «Вопросы банкротства граждан», «Страхование жизни и здоровья граждан при заключении кредитного договора», «О действиях заёмщиков в случае невозможности оплаты кредита» и «Права потребителей в случае если банк отказывается нести ответственность за несвоевременную блокировку карты и совершение с ней несанкционированных действий».

В январе текущего года проведена телефонная «горячая линия» по вопросам банкротства граждан. Ответы на интересующие граждан вопросы размещены на сайте Управления.

С 24 по 31 марта 2016 года консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Республике Карелия» организовано тематическое консультирование граждан по финансовым услугам.

С 1 октября 2015 года вступили в силу положения Главы X «Банкротство гражданина» Федерального закона от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Была изменена статья 25 Гражданского кодекса РФ, закрепившая институт несостоятельности (банкротства) гражданина в системе гражданского права и установившая, что «гражданин, который не способен удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнять обязанность по уплате обязательных платежей, может быть признан несостоятельным (банкротом) по решению арбитражного суда».

В августе 2016 года в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Управлением Роспотребнадзором по Республике Карелия получена дополнительная печатная информационная продукция – буклеты, плакаты и брошюры по теме «Банкротство физических лиц». Данная продукция также распространена среди населения – через различные организации, а также при проведении просветительских мероприятий.

О Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей

Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29.12.2015 № 1375 введена в эксплуатацию подсистема "Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей" государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей. ГИС ЗПП это портал, где граждане могут найти всю информацию, необходимую для защиты своих потребительских прав.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) содержит несколько разделов: "Новости", "Справочник потребителя", "Советы по здоровому питанию", "Нормативные правовые акты", "Информационно-аналитические материалы", "Органы и организации в сфере защиты прав потребителей", "Результаты проверок", "Продукция, несоответствующая обязательным требованиям", "Судебная практика", "Виртуальная приёмная".

Раздел "Нормативные правовые акты" включает правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие требования к товарам (работам, услугам), в том числе международные правовые акты, федеральные нормативные акты, технические регламенты Таможенного союза, акты органов местного самоуправления в области ЖКХ, торговли и бытовых услуг, регулирования алкогольного рынка, услуг общественного транспорта и т.п.

В разделе "Информационно-аналитические материалы" размещены государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информация об их реализации.

В Справочнике потребителя можно ознакомиться с актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей, памятками по продаже товаров и оказанию различных видов услуг (выполнению работ). Раздел содержит примерные формы документов (претензий, исковых заявлений), ответы на вопросы.

Раздел "Результаты проверок" содержит интерактивную ссылку на сайт в сети Интернет "Единый реестр проверок", в котором содержится информация о плановых и внеплановых проверках юридических лиц и индивидуальных предпринимателей,

проводимых в соответствии с Федеральным законом "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля", иными федеральными законами, устанавливающими особенности организации и проведения проверок, и их результатах.

В разделе "Продукция, не соответствующая обязательным требованиям" размещаются сведения о результатах проведённых в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей. В данном разделе отражены сведения о фактах нарушения требований технических регламентов.

Материалы судебной практики по защите прав потребителей размещаются в разделе "Судебная практика", который включает судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием территориальных органов Роспотребнадзора, выступавшего в качестве истца в защиту неопределённого круга лиц и конкретных потребителей (группы потребителей), либо органа, дающего в порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса РФ заключение по делу в целях защиты прав потребителей.

Пользователи сайта могут написать обращение в Виртуальную приёмную ГИС ЗПП и получить ответ на интересующий вопрос.

В 2016 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия размещено 7 материалов о нормативно-правовых актах, принятых в Республике Карелия и касающихся деятельности с участием потребителей, 9 информационно-аналитических материалов, результаты рассмотрения 79 судебных дел по вопросам защиты прав потребителей с участием Управления. Кроме того, в ГИР ЗПП внесена информация о 55 уведомлениях о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, из которых 53 уведомления по пищевой продукции и 2 - по непищевой. Также размещены материалы Доклада о защите прав потребителей в Республике Карелия в 2015 году, информация об органах и организациях в сфере защиты прав потребителей и другая полезная информация.

Материалы Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей размещены на сайте **zpp.rospotrebnadzor.ru**

Х. Заключение

За последние годы в Республике Карелия создана региональная система защиты прав потребителей. Развивается взаимодействие федеральных и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей.

Непосредственные результаты работы Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в области защиты прав потребителей по рассмотрению обращений, проведению контрольно-надзорных мероприятий, судебной практике, а также информированию и повышению потребительской грамотности свидетельствуют о ряде позитивных изменений - увеличивается результативность проверок, растёт доля разрешённых в пользу граждан судебных дел, по которым Управление давало заключения в защиту прав потребителей, при этом одновременно увеличивается объём присуждённых в пользу граждан денежных сумм.

Положительные изменения произошли в сфере консультирования и информирования граждан по правам потребителей за счёт расширения спектра информационных мероприятий - телефонные "горячие линии", выездное консультирование, анкетирование, подготовка и распространение памяток по различным вопросам продажи товаров и оказания услуг (выполнения работ), проведение викторины на знание потребительского законодательства среди учащихся и т.д.

Представленные в настоящем Докладе выводы об изменении состояния защиты прав потребителей в Республике Карелия в 2016 году позволяют сформулировать основные направления по ее улучшению в текущем году, в том числе путём:

- оптимизации взаимодействия всех государственных органов и органов местного самоуправления в рамках реализации единой государственной политики по защите прав потребителей на территории республики;
- выработки согласованной позиции по совершенствованию законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей;
- проведения совместных консультаций граждан, соответствующих образовательных и просветительских мероприятий по вопросам, касающимся применения законодательства о защите прав потребителей;
- проведения взаимных консультаций по вопросам, связанным с регулированием потребительских правоотношений в области продажи товаров и оказания услуг;
- повышения эффективности работы консультационного центра в г.Петрозаводске и консультационных пунктов для потребителей в районах республики;
- координации усилий по развитию потребительской грамотности населения (в том числе финансового просвещения);
- проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие ответственного потребительского поведения на рынке товаров и услуг среди молодежи и особых категорий потребителей (уязвимых, обездоленных и неимущих).

Как показывает практика развития системы защиты прав потребителей, все вопросы по реализации направления "Совершенствование федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и повышение гарантированного уровня защиты прав потребителей" необходимо решать консолидированно, на всех уровнях власти, с привлечением гражданского общества.

О важности развития национальной системы защиты прав потребителей в России говорилось на заседании Президиума Государственного совета Российской

Федерации 18 апреля 2017 года в Великом Новгороде под председательством Президента Российской Федерации В.В. Путина. Отмечено, что главная цель защиты прав потребителей – сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья. Кроме того, это и серьёзный стимул для бизнеса развиваться, повышать конкурентоспособность своих товаров и услуг, а также их качество.

По итогам заседания Госсовета Президентом РФ утверждён перечень соответствующих поручений. Поручено утвердить Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, основным разработчиком которой является Роспотребнадзор.

Основываясь на правоприменительной практике, оценке и анализе действующего законодательства, с учётом ситуации на потребительском рынке, новых реалий и соответствующих тенденций на международном уровне, после её утверждения Стратегия станет основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях гармоничного решения соответствующих задач в различных сегментах потребительского рынка и отдельно на каждом уровне в целом сложившейся национальной системы защиты прав потребителей.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение
к письму Минэкономразвития РК
от 15 февраля 2017г. № 966 /13.3-10/МЭРи

Отчет о выполнении в 2016 году Плана мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 годы

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		I. Предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей и обращения товаров (работ, услуг)
1	Подготовка ежегодного доклада в сфере защиты прав потребителей в Республике Карелия	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК подготовлен доклад «Защита прав потребителей в Республике Карелия в 2015 году», с учетом материалов реализации потребительской политики в Республике Карелия, представленных органами исполнительной власти Республики Карелия, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления.</p> <p>В Докладе отражены результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2015 году, деятельность органов исполнительной власти, органов местного самоуправления по осуществлению полномочий по защите прав потребителей в соответствии с установленной компетенцией, определены основные приоритеты деятельности всех составляющих региональной системы защиты прав потребителей в Республике Карелия, приведены данные о состоянии информирования граждан по вопросам защиты их потребительских прав и повышения уровня грамотности населения.</p> <p>Доклад является официальным документом, подготовленным в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и населения Республики Карелия объективной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также надзора на республиканском потребительском рынке, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории республики.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
<p>II. Реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности потребителей и повышение правовой грамотности населения Республики Карелия по вопросам защиты прав потребителей</p>		
2	<p>Методическое обеспечение деятельности консультационного центра и консультационных пунктов по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» и его филиалов осуществляли деятельность 1 консультационный центр в г.Петрозаводске и 8 консультационных пунктов в г.Кондопога, г. Медвежьегорск, г. Сегежа, г. Кемь, г. Костомукша, г. Сортавала, г. Олонец и г. Питкяранта.</p> <p>Консультационным центром и консультационными пунктами проводится консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, оказывается помощь в составлении документов: претензий, исковых заявлений.</p> <p>В 2016 году специалистами Консультационного центра и пунктов дано 2776 консультаций, из них 2128 консультаций дано специалистами Консультационного центра в г.Петрозаводске, подготовлено для граждан 533 проекта претензий и исковых заявлений по вопросам приобретения некачественных товаров и оказания некачественных услуг (выполнения работ).</p> <p>Как и прежде, основную долю обращений в консультационный центр и консультационные пункты составили консультации по продаже технически сложных товаров, в том числе бытового назначения; мобильных телефонов; мебели, одежды и обуви.</p> <p>В целях оказания методической помощи Консультационному центру и консультационным пунктам в районах республики Управлением Роспотребнадзора по РК подготовлено и направлено 2 памятки по правам потребителей, в которых даны подробные разъяснения по применению законодательства - "Продажа меховых товаров" и "Права потребителей при продаже мебели".</p>
3	<p>Организация взаимодействия с общественными организациями, в том числе посредством заключения соглашений о сотрудничестве, обмена</p>	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК совместно с представителями Общероссийского Народного Фронта проведено выездное консультирование по теме «За права заёмщиков» для преподавателей и учащихся старших классов и средних учебных заведений «Средняя общеобразовательная школа им. Э.Леннрота», Петрозаводского автотранспортного техникума и Кондопожского техникума. В ходе консультирования были распространены информационные материалы (буклеты) Роспотребнадзора по финансовым услугам,</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	информацией, проведения совместных мероприятий	даны ответы на вопросы, касающиеся потребительских прав граждан при продаже товаров и оказании различных видов услуг. Мероприятия были освещены на сайте электронного издания «Столица на Онего» и на телеканале ВГТРК «Карелия».
4	Организация и проведение обучающих семинаров по законодательству о защите прав потребителей для представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и населения	<p>Администрацией Сортавальского муниципального района проведены 5 семинаров для предпринимателей с участием специалистов Управления Роспотребнадзора по РК, ФБУ «Карельский ЦСМ», районного отделения МВД по РК, Уполномоченного по защите прав предпринимателей РК.</p> <p>В целом обучающие мероприятия отражены в пунктах 9 и 10 плана.</p>
5	Организация и проведение просветительских мероприятий среди обучающихся образовательных организаций в Республике Карелия об основах потребительских знаний	<p>Студенты Петрозаводского техникума городского хозяйства принимали участие в Федеральном обучающем проекте «Школа грамотного потребителя», направленного на повышение грамотности населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В рамках реализации проекта студенты техникума встретились с руководством Государственной жилищной инспекции РК. 27 участников проекта получили удостоверения «Школа грамотного потребителя-2016».</p> <p>В рамках учебных предметов «Обществознание», «Право», «Экономика» и «Основы безопасности жизнедеятельности» обучающиеся общеобразовательных организаций знакомятся с основами потребительских знаний и потребительской культуры.</p> <p>Администрацией Петрозаводского городского округа на базе МАУ ДПШ «Центр развития образования» проведено 4 семинара по теме «Основы потребительских знаний» с преподавателями муниципальных общеобразовательных учреждений по предмету «Обществознание».</p> <p>В общеобразовательных учреждениях:</p> <p>Сортавальского муниципального района проводились «Дни профилактики», на которых их знакомили с правами и обязанностями, в т.ч. как потребителей товаров и услуг. Школьники 7-8 классов «проигрывают» на уроках и внеклассных мероприятиях</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>различные ситуации, возникающие в повседневной жизни по тематике защиты прав потребителей.</p> <p>Сегежского муниципального района проводились классные часы по темам «Кто защитит потребителя?», «Потребитель и его права», «Грамотный потребитель», «Правовое регулирование гражданских правоотношений», «Муха-Цикотуха, Буратино; тематические уроки в рамках учебного предмета «Обществознание».</p> <p>Прионежского муниципального района проводилось обучение основам законодательства по защите прав потребителей проводилось в рамках классных часов по темам: «Правовая помощь потребителю», «Споры, порядок их рассмотрения».</p> <p>Кемского муниципального района проводились уроки по темам: «Совершение покупок», «Торговые символы», «Этикетки, штрих-коды», классные часы в игровой форме, проведен день информации «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем».</p>
6	<p>Организация и проведение просветительских мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций и пенсионеров</p>	<p>Отделением – Национального банк по Республике Карелия в период проведения Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи (март-апрель 2016 года) состоялись шесть лекций в двух учебных заведениях.</p> <p>В рамках стартовавшей акции «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях» работниками Отделения-НБ Республика Карелия и кредитных организаций организованы лекции в 24 школах республики, 8 колледжах и Петрозаводском государственном университете. Дистанционное занятие с использованием технологии iMind (вебинар) организовано с Сортавальским колледжем и МБОУ Пяозерская СОШ, со школами Пудожя, Борового, Калевалы. От учебных заведений поступили положительные отзывы. В 57 учебных заведений из отдаленных районов республики направлены методические материалы для самостоятельного изучения и проведения занятий с учащимися по финансовой грамотности.</p> <p>На состоявшейся в Отделении-НБ Республика Карелия октябре 2016 года деловой встрече с участием управляющего Отделением Пенсионного фонда РФ по РК, руководителей Министерства образования РК, Министерства финансов РК, Минэкономразвития и промышленности РК принят ряд решений, ориентированных на совершенствование межведомственного взаимодействия при организации мероприятий в области финансового просвещения.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>Обеспечено проведение Дня открытых дверей в Отделении-НБ Республика Карелия. В ходе мероприятия проведено восемь экскурсий и шесть лекций, ориентированных на повышение финансовой грамотности граждан. Участие в экскурсиях и лекциях приняли 227 человек.</p> <p>Сотрудники Отделения-НБ Республика Карелия приняли участие в Едином уроке по безопасности в сети Интернет – проведено занятие в Гимназии № 30 на тему «О безопасности платежных услуг» Для преподавателей учебных заведений республики проведены две лекции на базе ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования».</p>
7	<p>Организация и проведение семинаров, совещаний с представителями хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность на территории Республики Карелия</p>	<p>Администрацией Петрозаводского городского округа проведено 2 консультационных семинара с предпринимателями в сфере торговли и услуг.</p> <p>Управлением Роспотребнадзора по РК проведён семинар для предпринимателей, осуществляющих реализацию товаров из натурального меха.</p>
8	<p>Организация и проведение семинаров с производителями пищевой продукции по соблюдению требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки"</p>	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК с участием Управления Россельхознадзора по РК, Управления ветеринарии РК в 2016 году была организована и проведена следующая работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведен семинар с представителями хозяйствующих субъектов, осуществляющими деятельность по поставке пищевых продуктов в детские учреждения (в т.ч. летние оздоровительные лагеря), и операторами питания, на котором рассмотрены вопросы соблюдения требований технических регламентов Таможенного союза и результаты надзора за их исполнением; - в Администрации Петрозаводского ГО проведены семинары с руководителями предприятий торговли и общественного питания, на которых были рассмотрены вопросы о требованиях технических регламентов Таможенного союза и результатах надзора за их исполнением; - в Минобразовании РК проведен обучающий

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>семинар с юридическими лицами, являющимися операторами питания, а также представителями общеобразовательных учреждений республики. Особое внимание уделено процедуре идентификации пищевой продукции с целью предотвращения поступления в образовательные учреждения фальсифицированной молочной продукции.</p> <p>- в Минсельхозе РК совещание с руководителями молоко-, рыбо- и мясоперерабатывающих предприятий, предприятий хлебопекарной промышленности, в ходе которого были рассмотрены требования законодательства к производству пищевых продуктов, в т.ч. ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки».</p>
9	<p>Организация и проведение мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей (15 марта)</p>	<p>В 2016 году Всемирный день прав потребителей проводился под девизом «Исключить антибиотики из меню» ("Campaign to get antibiotics off the menu").</p> <p>Управлением Роспотребнадзора по РК утверждён план по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей, который был размещен на официальном сайте Управления.</p> <p>В рамках данного мероприятия Управлением и консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия» организовано и проведено 38 выставок по заявленной тематике, 21 мероприятие в форме дней «открытых дверей», 24 телефонных «горячих» линий, семинары, «круглый стол», пресс-конференция с городскими СМИ, викторина, опубликованы 42 статьи в республиканских СМИ, размещено 6 статей на сайтах в сети Интернет, принято участие в 12 теле- и радиоэфирах, посвященных вопросам здорового образа жизни, рационального питания и другим вопросам защиты прав потребителей.</p> <p>В рамках сотрудничества с сетью библиотек республики организованы и проведены информационные часы «15 марта – день защиты прав потребителей», «Быть здоровым – быть счастливым», встречи с читателями и работниками библиотек, организованы тематические выставки – «Антибиотики – лекарство, а не еда», «Залог здоровья – здоровое питание», «Хотим быть здоровыми», «Здоровое питание как образ жизни», «Правильное питание – залог здоровья», «Жизнь без антибиотиков», «Хотим быть здоровыми» .</p> <p>Оформлены информационные стенды для потребителей по вопросам здорового питания, а также посвященные потребительскому движению в России – «Грамотный потребитель 21 века», «Потребитель, знай</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>свои права», «Советы потребителям».</p> <p>В Национальной библиотеке Республики Карелия оформлена книжная выставка «15 марта – Всемирный день прав потребителей». Для старшеклассников школ г.Петрозаводска проведены дни информации «О праве потребителей на здоровое питание».</p> <p>В г.Олонец в Центре правовой информации оформлена тематическая выставка «Вредные товары», где представлена информация о проблемах, связанных с включением в пищевые продукты вредных добавок, содержащих антибиотики.</p> <p>Информация о мероприятиях Всемирного дня прав потребителей размещена районными библиотеками в информационной сети ВКонтакте.</p> <p>Совместно с руководителями образовательных учреждений проведены классные часы по вопросам организации здорового питания детей «Дни здоровья». Проведены совещания с работниками образовательных и медицинских учреждений на темы «Маркировка продуктов питания», «Вопросы технического регулирования оборота пищевых продуктов».</p> <p>Министерством образования РК в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей в Центральной городской библиотеке им. Д. Я. Гусарова организован и проведен информационный час для студентов Петрозаводского автотранспортного техникума и обучающихся общеобразовательных организаций Петрозаводского городского округа.</p> <p>Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК и Управлением Роспотребнадзора по РК была организована и проведена тематическая викторина «Потребитель всегда прав?» для учащихся 9-11 классов образовательных учреждений г.Петрозаводска. В викторине приняли участие 53 школьника, всем вручены сертификаты, победители в каждой параллели были награждены дипломами и памятными призами.</p>
10	Информирование граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникаци	<p>Государственной жилищной инспекцией РК на Интернет-странице Инспекции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещалась информация для населения о нововведениях в части оплаты услуг по вывозу твердых бытовых (коммунальных) отходов; об утверждении Инструкции по безопасному использованию газа при удовлетворении коммунально-бытовых нужд; разъяснение по оформлению протокола общего собрания собственников в связи с изменением законодательства; особенности расчета платы за коммунальные услуги при

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	<p>онной сети Интернет, проведение просветительских мероприятий с потребителями путем личного приема граждан, "горячие" телефонные линии, организация информационных стендов</p>	<p>закрытой системе горячего водоснабжения, реализации нового порядка определения размера платы за содержание жилого помещения и включения в состав платы за содержание жилого помещения расходов на оплату холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании общего имущества в многоквартирном доме. На интернет-странице Инспекции появились новые разделы: «Вопрос-ответ на часто задаваемые вопросы», «Что такое орган государственного жилищного надзора», «Как правильно составить обращение», «Результаты нашей работы» и «Правоприменительная практика контрольно-надзорной деятельности».</p> <p>Сотрудники Инспекции 30 раз выступили на телеканалах Республики Карелия и дали интервью в прессе и на радио. Проведено 15 «горячих линий». Организована «горячая линия» при Инспекции с круглосуточным режимом работы с использованием функции автоответа в ночное время суток. Информационный баннер о наличии «горячей линии» размещен на интернет-странице Инспекции на Официальном интернет-портале Республики Карелия.</p> <p>Инспекция провела 23 приема граждан по личным вопросам, включая приемы граждан в рамках Общественных приемных Главы Республики Карелия, на которых было принято более 232 человек. Проведено 80 встреч с населением: из них выездных в районы республики – 54 или 68,5%, 9 обучающих мероприятий.</p> <p>Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РК в 2016 году реализовывался федеральный проект «Школа грамотного потребителя», направленный на повышение грамотности собственников жилья.</p> <p>В соответствии с Планом-графиком мероприятий реализации проекта в 2016 году проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 заседания Общественного совета по вопросам строительства при Министерстве; - 4 заседания Общественного совета по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и энергетики при Министерстве; - 15 собраний Совета старших по домам и подъездам г. Петрозаводска (в том числе, в рамках VII Всероссийской конференции «Механизмы функционирования ЖКХ-2016»); - 10 лекций для активных потребителей (лидеров старших по домам);

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>- 12 отраслевых «горячих линий»;</p> <p>- открытые семинары «Ликбез по ЖКХ», лекции для учащихся Петрозаводского техникума городского хозяйства;</p> <p>- Общественные приемные Главы Республики Карелия в Сегежском, Медвежьегорском, Сортавальском, Пряжинском, Кондопожском, Лоухском, Беломорском, Олонецком, Суоярвском районах, в Петрозаводском и Костомукшском округах;</p> <p>- ежедневные консультации граждан в Общественной приемной Центра Общественного контроля НП «ЖКХ Контроль» в Республике Карелия.</p> <p>На данных мероприятиях обсуждались вопросы и проводились консультации по теме защиты прав потребителей, капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, переселения граждан из аварийного жилья, общественного контроля.</p> <p>Министерство образования РК на официальном сайте размещает информацию об образовательных организациях и специалистах, курирующих основные вопросы деятельности в сфере предоставления образовательных услуг;</p> <p>На портале профессиональных образовательных организаций Республики Карелия размещается информация об условиях приема и обучения в профессиональных образовательных организациях республики.</p> <p>На сайте Управления государственного контроля (надзора) Минобразования РК размещаются реестры лицензий и свидетельств о государственной аккредитации.</p> <p>В средствах массовой информации освещаются конкурсы профессионального мастерства, выпускаются рекламные ролики на телевидении и статьи в газетах о профессиях, востребованных на рынке труда республики.</p> <p>В министерстве работает «Горячая линия» по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сайт. Проводится личный прием граждан и консультации по вопросам лицензирования, государственной аккредитации, подтверждения документов об образовании, защиты прав потребителей образовательных услуг и другие.</p> <p>Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РК на официальном сайте в сети Интернет создан и постоянно обновляется раздел «Контроль и надзор за долевым</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>строительством».</p> <p>Действует «горячая телефонная линия» по работе с населением по вопросам окончания строительства объектов долевого жилищного строительства, осуществляемого с привлечением денежных средств граждан, обязательства перед которыми не исполнены застройщиками.</p> <p>Кроме того, в Министерстве работает пять постоянно действующих «горячих линий» по вопросам переселения из аварийного жилищного фонда, капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, окончания строительства проблемных объектов долевого строительства в республике, прохождения отопительного сезона, по программе «Жилье для российской семьи».</p> <p>Минэкономразвития и промышленности РК совместно с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов организован ценовой мониторинг ценовой ситуации на потребительском рынке продовольственных товаров на фиксированный перечень продовольственных товаров в разрезе форматов торговли. Соответствующая информация размещается на официальном сайте министерства.</p> <p>В целях дополнительного изучения конъюнктуры на продовольственном рынке работает специальная «горячая линия» по приему от населения республики обращений с жалобами на изменение потребительских цен в конкретных предприятиях розничной торговли на отдельные продукты питания. В 2016 году на «горячую линию» поступили 3 обращения от граждан.</p> <p>Министерство культуры РК на своем официальном сайте размещает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Минкультуры РК; - информацию о работе «Горячей линии поддержки туристов и пассажиров»; - информацию об открытой Общественной организацией содействия защите прав потребителей в области туризма «Клуб защиты прав туриста»; - результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году. <p>В Управлении Роспотребнадзора по РК продолжает работать Общественная приёмная, подразделения которой</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>имеются во всех районах республики.</p> <p>В СМИ освещено 255 выступлений, в том числе 35 материалов в прессе. В сети Интернет размещено 190 публикаций, из них 150 на сайте Управления. Кроме того, организована бесплатная телефонная «горячая линия» для населения, посредством которой осуществляется консультирование граждан. В 2016 году проведено 76 телефонных «горячих линий», потребителям оказано 1156 консультаций.</p> <p>По инициативе Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в сети библиотек было проведено 37 выставок литературы, содержащей вопросы защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.</p> <p>Совместно с Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК во всех районах республики проведён единый «День открытых дверей», в рамках которого гражданам даны подробные консультации не только по вопросам здорового питания, но и по правам потребителей при продаже технически сложных товаров, дистанционной продаже, оказании услуг связи, транспортных, финансовых, жилищно-коммунальных и иных услуг. Разъяснено, как грамотно составить претензию или исковое заявление в суд.</p> <p>В г.Костомукша в МБУ «Центр социального обслуживания населения» проведена лекция для пенсионеров по основам потребительских знаний.</p> <p>Проведено 9 мероприятий в форме выездного консультирования, в том числе в крупных торговых центрах "МАКСИ" и "Кей - Петрозаводск", в ходе которых необходимые разъяснения потребительского законодательства были даны не только гражданам, но и предпринимателям.</p> <p>Центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК проводилось тематическое консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также 3 «горячих линии» по качеству и безопасности детских товаров. Всего в 2016 году было дано 2776 консультаций для граждан по вопросам применения правовых норм законодательства о защите прав потребителей, что на 17,7 % больше, чем в 2015 году.</p> <p>Администрацией Петрозаводского городского округа проведено 11 телефонных «горячих линий» для консультирования потребителей по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей; на официальном сайте Администрации размещена и регулярно обновляется информация для потребителей: образцы претензий и</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>исковых заявлений в суд, информационные статьи, памятки для потребителей по различным видам услуг. На личном приеме у специалистов отдела по защите прав потребителей даны консультации 1045 гражданам-потребителям.</p> <p>В гипермаркете «СИГМА», ТЦ «МАКСИ» проведено выездное консультирование граждан по защите прав потребителей. Одновременно проведена молодёжная акция, в ходе которой волонтеры – учащиеся учебных заведений г.Петрозаводска раздавали листовки с информацией о том, куда необходимо обращаться в случае нарушения прав потребителей. В ходе акции были распространены информационные материалы Роспотребнадзора РК по финансовым услугам.</p> <p>На официальном сайте Государственного комитета Республики Карелия по ценам и тарифам актуализировались разделы: «Действующие цены и тарифы», «Мониторинг потребительских цен», «Социальная норма потребления электрической энергии», функционирует информационный инструмент «Калькулятор коммунальных платежей», проводились «горячи линии», личные приемы граждан, в том числе в ходе выездных поездок руководителей комитета.</p>
11	<p>Разработка и издание для потребителей информационно-справочных материалов (брошюр, памяток) по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе направленных на повышение финансовой грамотности</p>	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК и Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РК» составлены 9 памяток для потребителей: «Способы управления многоквартирным домом», «Гарантийные сроки на защите потребителей», «Судебный порядок защиты прав граждан», «Об оплате ОДН в домах признанных аварийными, ветхими, подлежащими сносу», «Памятка родителям: как выбрать школьную форму?», «Действия потребителя в случае отзыва лицензии у банка», «Микрофинансовые организации: памятка потребителю», «Об оплате коммунальных услуг по статье общедомовые нужды», «Памятка по оказанию платных образовательных услуг».</p> <p>Также на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» размещены информационные материалы для потребителей: «О требованиях безопасности, предъявляемых к учебным изданиям, ученическим портфелям и ранцам для детей и подростков», «Нескольких простых правил при выборе арбузов и дынь», «Об изменениях в порядке оплаты коммунальных услуг по статье общедомовые нужды (ОДН)», «О защите прав авиапассажиров, пострадавших в результате</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>задержек авиарейсов», «Действия потребителей коммунальной услуги электроснабжения, при скачке напряжения в сети, который повлек за собой выход из строя электроприборов», «Взыскание задолженности по кредитному договору по исполнительной надписи нотариуса», «Действия потребителей в случае задержки авиарейсов», «Если нарушен срок доставки предварительно оплаченного товара», «Права потребителя при заключении договора на поставку или изготовление товара с его предварительной оплатой», «Об ответственности исполнителя услуг автостоянки за сохранность автомобиля гражданина», «Рекомендации потребителям при заказе услуг по изготовлению и установке пластиковых и иных видов окон (оконных блоков)», «О контроле за маркировкой меховых изделий», «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 года № 924», «О страховании жилых помещений, принадлежащих гражданам», «Что необходимо знать при выборе сладкого новогоднего подарка», «Что необходимо знать потребителю при организации праздничных мероприятий», «Готовимся к Новому году: как правильно выбрать новогодние украшения и атрибуты».</p> <p>В число приоритетных задач Управления Роспотребнадзора по РК входит информирование населения по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. С 2011 года в России при активном участии Роспотребнадзора реализуется проект Минфина России и МБРР "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации". В рамках Проекта в Управление поступили печатные информационные материалы (плакаты, буклеты) по теме «Банкротство физических лиц». В целях информирования населения они направлены в СМИ, общественные организации потребителей, Министерство труда и занятости РК, ГБУ РК "МФЦ", банковские и страховые организации, Национальную библиотеку РК и другие организации. Всего распространено 1700 буклетов и 30 плакатов, в том числе при проведении различных мероприятий – семинаров, лекций, бесед для преподавателей и учащихся образовательных учреждений, выездных консультаций в библиотеках, торговых центрах, организациях, при проведении дней открытых дверей.К</p> <p>Отделением - Национального банк по РК разработаны и направлены для дальнейшего</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>распространения в Управление федеральной почтовой связи РК, в КРОО «Юрпомощь» брошюры «ОСАГО+» и «МФО».</p> <p>В рамках информационно-разъяснительной кампании: о правонарушениях, связанных с незаконным использованием имени Банка России; о внесенных изменениях в Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»; о введении Банком России «периода охлаждения» по добровольным видам страхования – подготовлено и вышло в эфир три телесюжета, две радиопередачи, размещено 13 публикаций в региональных газетах и Интернет-изданиях. Кроме того, указанные вопросы разъяснены сотрудниками Отделения-НБ Республика Карелия в ходе девяти видеоконференций с представителями Администраций и предпринимателями муниципальных образований республики, организованных Министерством экономического развития и промышленности Республики Карелия.</p>
12	<p>Информирование населения о результатах контроля за раскрытием информации, предусмотренной действующим законодательством, субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, в том числе субъектами естественных монополий</p>	<p>Государственный комитет РК по ценам и тарифам в рамках своих полномочий осуществляет контроль за стандартами раскрытия информации посредством регистрации уведомлений об источниках опубликования информации, присланных по почте и в формате шаблонов через ФГИС «Единая информационно-аналитическая система» и мониторинга представленных сведений о месте опубликования информации, подлежащей раскрытию.</p> <p>Управлением Федеральной антимонопольной службы по РК в 2016 году в отношении сетевых организаций, осуществляющих естественно-монопольный вид деятельности по передаче электрической энергии, было возбуждено и рассмотрено 4 дела об административном правонарушении. По результатам рассмотрения дел вынесены постановления о привлечении к административной ответственности по статье 9.15 КоАП РФ в виде административных штрафов на общую сумму 120 тыс. руб., уплачено штрафов на общую сумму 140 тыс. руб. По одному делу объявлено устное замечание, ввиду прекращения его по малозначительности.</p>
13	<p>Информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспорта</p>	<p>Госкомитетом РК по дорожному хозяйству, транспорту и связи на официальной интернет-странице размещена информация для потребителей транспортных услуг о возможности участия в опросе пассажиров по пригородному пассажирскому транспорту, проводимом Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	<p>(размещение информации на странице Государственного комитета Республики Карелия по транспорту на официальном интернет-портале Республики Карелия, проведение просветительских мероприятий с потребителями путем личного приема граждан)</p>	<p>Федерации. Также размещена информация для инвалидов и других маломобильных групп населения о порядке обеспечения доступности получения государственных услуг Комитета.</p> <p>В 2016 году в Комитет поступило 136 жалоб и обращений граждан и муниципальных образований РК, связанных с организацией транспортного обслуживания населения на межмуниципальных маршрутах республики. Основное количество жалоб связано с невыполнением перевозчиками рейсов и их задержкой, отсутствием транспортного сообщения с населенным пунктом, а также неудовлетворительным качеством предоставления услуг на автовокзале г. Петрозаводска. По всем поступившим жалобам и обращениям даны письменные ответы по существу поставленных вопросов.</p>
<p>III. Профилактика и пресечение правонарушений на потребительском рынке Республики Карелия</p>		
14	<p>Проведение мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением требований действующего законодательства (приоритетно в сфере финансовых, туристских, медицинских, платных образовательных услуг, розничной торговли, жилищно-коммунальных услуг), в том числе за исполнением требований технических</p>	<p>Государственной жилищной инспекцией РК в ходе осуществления надзорных функций, направленных на предупреждение, выявление, пресечение нарушений требований, установленных жилищным законодательством и способствующих улучшению качества предоставления жилищных услуг, проведено 3245 проверки, из них 18 – плановые.</p> <p>В 2136 случаях проверок выявлено 3885 правонарушений, для устранения которых выдано 4 515 исполнительных документов, в том числе 1568 предписаний, возбуждено 544 дела об административных правонарушениях Инспекцией предъявлено штрафных санкций в размере 6,6 млн. рублей.</p> <p>Министерством образования РК в рамках государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства в сфере образования в 2016 году проведено 311 проверок, из них 242 плановых и 69 внеплановых проверки. В результате контрольно-надзорных мероприятий направлено 174 обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений законодательства в сфере образования.</p> <p>Составлено 100 протоколов об административных правонарушениях в отношении образовательных организаций и их должностных лиц. По 79 протоколам об</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	<p>регламентов Таможенного союза</p>	<p>административных правонарушения приняты решения о привлечении к административной ответственности в виде наложения административных штрафов на общую сумму 1079,0 тыс.рублей и вынесены предупреждения.</p> <p>Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РК осуществлялся постоянный ежемесячный мониторинг долевого строительства многоквартирных домов и иных объектов недвижимости, осуществляемого на территории Республики Карелия, в том числе соблюдения сроков исполнения договоров участия в долевом строительстве. В 2016 году на территории республики вели строительство более 30 организаций-застройщиков. Преимущественно строительство осуществляется на территории Петрозаводского городского округа, 2 застройщика - на территории Костомукшского городского округа.</p> <p>Мониторинг осуществлялся путем ведения перечня многоквартирных домов и иных объектов недвижимости с указанием данных о заключенных и расторгнутых договорах в разрезе каждого многоквартирного дома и иного объекта недвижимости, заявленных застройщиками в проектных декларациях сроков ввода объектов капитального строительства в эксплуатацию и фактических сроках получения разрешений на ввод объектов в эксплуатацию.</p> <p>При установлении в ходе мониторинга долевого строительства фактов, свидетельствующих о существовании риска неисполнения застройщиком договоров участия в долевом строительстве, за строительством объекта устанавливается особый контроль со стороны Министерства.</p> <p>Управлением Роспотребнадзора по РК проведено 640 проверок в сфере защиты прав потребителей, а также 709 административных расследования по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.</p> <p>Наибольшее количество проверок проведено в сфере розничной торговли - 51,0 %; общественного питания – 15,2%; платных образовательных услуг - 9,2% ; платных медицинских услуг - 8,0% и прочих услуг - 8,1%.</p> <p>В ходе контрольно-надзорной деятельности в 2016 году выявлено 1944 нарушения законодательства, регулирующего отношения в сфере защиты прав потребителей. Результативность проверок в сфере защиты прав потребителей составила 3,0 нарушения на 1 проверку.</p> <p>Больше всего нарушений выявлено в сфере розничной</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>торговли пищевыми продуктами – 767 или 39,5 %; платных медицинских услуг - 222 или 11,4%, платных образовательных услуг - 150 или 7,7%, и финансовых услуг - 99 или 5,1%.</p> <p>По результатам проверок и административных расследований в области защиты прав потребителей в 2016 году Управлением выдано 306 предписаний об устранении выявленных нарушений, составлен 721 протокол об административном правонарушении, вынесено 558 постановлений о назначении административного наказания, в том числе 310 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 3323,0 тыс.руб. Кроме того, в адрес хозяйствующих субъектов внесено 104 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.</p> <p>Территориальным органом Росздравнадзора по РК в рамках осуществления функции по государственному надзору в сфере обращения лекарственных препаратов проведено 56 проверок (22 плановых и 34 внеплановых). По результатам проверок выдано 31 предписание, составлено 33 протокола об административных правонарушениях.</p> <p>В ходе осуществления государственного контроля за обращением медицинских изделий проведено 37 контрольных мероприятия (23 плановых и 14 внеплановых). По результатам проверок выдано 14 предписаний об устранении выявленных нарушений, составлено 14 протоколов об административных правонарушениях.</p> <p>Материалы проверок направлены в Прокуратуру Республики Карелия, правоохранительные органы, органы исполнительной власти и другие органы государственной власти.</p> <p>Управлением ветеринарии РК проведено 106 проверок, в том числе 50 внеплановых. В ходе проверок выявлены 34 случая нарушения обязательных требований законодательства РФ в области ветеринарии, выдано 13 предписаний. По результатам проверок вынесено 35 постановлений об административных правонарушениях, наложено штрафов на сумму 108 тыс.рублей. Общая сумма взысканных в 2016 году штрафов составила 199 тыс.рублей.</p>
15	Проведение лабораторных исследований	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК контрольно-надзорные мероприятия в сфере технического регулирования проводятся с привлечением экспертной</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	<p>продовольственных и непродовольственных товаров на соответствие обязательным требованиям, в том числе технических регламентов Таможенного союза</p>	<p>организации ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Карелия", а также с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования.</p> <p>С целью надзора за исполнением требований технических регламентов Таможенного союза наибольшее количество проверок проведено :</p> <ul style="list-style-type: none"> - в сфере безопасности пищевой продукции в отношении ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (420 проверок), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (288 проверок) и ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (256 проверок); - в сфере безопасности непищевой продукции в отношении ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (35 проверок), ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (28 проверок) и ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (25 проверок). <p>Выявлено 856 нарушений. Доля нарушений требований к продукции составила 78,5 %, к процессам – 21,5 %. По результатам проверок было выдано 403 предписания, в том числе 53 предписания о разработке программы по предотвращению причинения вреда и 41 предписание о приостановлении реализации продукции.</p> <p>Изъято из оборота 551 партия продовольственного сырья и пищевых продуктов в объеме 2483,5 кг, возбуждено 344 дела об административных правонарушениях. Вынесено 237 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 4800,1 тыс. рублей.</p> <p>С целью надзора за безопасностью находящихся в обороте биологически активных добавок к пище (БАД) в 2016 году на территории республики проведено 7 контрольно-надзорных мероприятий, обследовано 32 объекта. Нарушения требований законодательства установлены в 10 объектах. Изъято из оборота 3 партии БАД в количестве 0,6 кг, наложено штрафов на общую сумму 70 тыс. руб.</p> <p>В 2016 году проведено 130 проверок по контролю за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, регулирующих оборот непродовольственных товаров.</p> <p>Наибольшее число проверок проведено с целью контроля за соблюдением требований ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»; ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" ;</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>ТР ТС 017/2011 "О безопасности продукции лёгкой промышленности"; ТР ТС 008/2011 "О безопасности игрушек" и ТР ТС 009/2011 "О безопасности парфюмерно-косметической продукции".</p> <p>Нарушения выявлены в 36 случаях проверок. Всего выявлено 83 нарушения требований технических регламентов на непродовольственную продукцию, основную долю из которых - 71,1% составили нарушения требований к маркировке в части порядка и объёма сведений о продукции, 16,9% нарушений связано с отсутствием в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии.</p> <p>По результатам контроля в сфере технического регулирования пищевой продукции составлен 31 протокол, вынесено 16 постановлений о наложении административного штрафа на общую сумму 351,0 тыс.руб. В целях пресечения правонарушений на потребительском рынке продавцам выдано 37 предписаний об устранении нарушений в сфере технического регулирования.</p>
16	<p>Обеспечение судебной защиты нарушенных прав потребителей и законных интересов неопределенного круга потребителей</p>	<p>Управлением Роспотребнадзора по РК применялись все предусмотренные полномочиями формы судебной защиты прав потребителей - направление заключений по делам в защиту прав потребителей, подача исков в защиту конкретных потребителей и в интересах неопределённого круга потребителей.</p> <p>В суд направлено 99 заключений по делам в защиту прав потребителей.</p> <p>Больше всего заключений направлено в защиту прав потребителей услуг розничной торговли -47 или 47,5%; туристских услуг - 16 или 16,2%; и потребителей услуг ЖКХ - 10 или 10,1%; финансовых услуг - 9 или 10,1%.</p> <p>В 2016 году подано 15 исковых заявлений в защиту прав потребителей, в том числе 10 - в защиту конкретных потребителей и 5 - в защиту интересов неопределённого круга потребителей. Основные виды деятельности, по которым направлялись иски в суд - розничная торговля, бытовое обслуживание, жилищно-коммунальные, доленое строительство жилья, медицинские и прочие услуги.</p> <p>Из общего количества судебных дел, по которым Управление давало заключения либо являлось стороной по делу в целях защиты прав потребителей, в 2016 году в пользу граждан присуждено денежных средств на сумму 3002,7 тыс.руб., в том числе компенсация морального вреда - 329,3 тыс.руб.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		<p>Администрацией Петрозаводского городского округа подготовлено 67 исковых заявлений в суд в защиту прав потребителей.</p> <p>Администрацией Кемского муниципального района рассмотрено 20 заявлений по вопросам защиты прав потребителей: в 6 случаях сделан бесплатный ремонт, в 6 - произведена замена на качественный товар, в 3 - возвращены деньги, 15 консультаций даны устно и по телефону.</p> <p>Администрацией Калевальского муниципального района рассмотрены 29 обращений граждан по вопросам защиты своих потребительских прав, в том числе 1 жалоба.</p> <p>Администрацией Муезерского муниципального района рассмотрено 86 обращений и жалоб граждан, в том числе: 2 в сфере розничной торговли технически сложными товарами ; 16- по не доставке дров населению ; другое - 68.</p> <p>Администрацией Питкярантского муниципального района оказано 6 консультаций гражданам, подготовлено в суд 2 претензии.</p> <p>Администрацией Беломорского муниципального района рассмотрено 39 обращений, составлено 9 претензий, которые были удовлетворены в досудебном порядке.</p>
17	<p>Организация и проведение совместных проверок с общественными организациями в случаях обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, взаимодействие с общественными жилищными инспекторами</p>	<p>Госжилинспекцией РК в 2016 году широко использовалась практика работы выездных совместных проверок с участием общественных структур с целью анализа причин сверхнормативного потребления коммунальных ресурсов на общедомовые нужды и выработки рекомендаций по снижению платы за данный вид коммунальных услуг. Инспекцией организован и проведен совместно с Региональным центром НП «ЖКХ Контроль», общественными жилищными инспекторами рейд на велосипедах с целью проконтролировать действия управляющих организаций, осуществляющих подготовку к отопительному сезону в Петрозаводске.</p> <p>Общественные инспекторы республики выявили 70 нарушений и информировали органы муниципального жилищного контроля, ресурсоснабжающие организации, управляющие организаций и ТСЖ о необходимости устранения обнаруженной проблемы. Большая часть устранённых проблем касалась уборки придомовых территорий и содержания общего имущества многоквартирного дома. Также общественные жилищные инспекторы оказали помощь в контроле за проведением</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
		работ по капитальному ремонту многоквартирного дома и в приемке работ по выполненному текущему ремонту подъездов.
18	<p>Проведение мероприятий по пресечению правонарушений, отнесенных законодательством к компетенции органов внутренних дел, связанных с оборотом алкогольной, контрафактной и поддельной продукции, осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии)</p>	<p>Министерством внутренних дел по РК проведен комплекс мероприятий по пресечению правонарушений, отнесенных законодательством к компетенции органов внутренних дел, связанных с оборотом алкогольной, контрафактной и поддельной продукции, осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии).</p> <p>В результате за 2016 год выявлено 1245 правонарушений, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии), 19 фактов незаконного использования товарного знака, 9 по фактам нарушения авторских прав и 24 преступления по фактам создания, использования и распространение вредоносных компьютерных программ, 4 факта организации и проведения юридическими лицами незаконной игровой деятельности, изъято 69 единиц игрового оборудования.</p> <p>В сфере оборота алкогольной продукции МВД по РК составлено 1668 протоколов об административных правонарушениях, в том числе 242 по фактам продажи алкогольной продукции несовершеннолетним. Из незаконного оборота изъято 1929 литров этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. За правонарушения в данной области поступило 1732,4 тыс. рублей административных штрафов.</p> <p>В целях выявления и пресечения преступлений совершаемых в сфере производства и оборота этилового спирта проведена оперативно-профилактическая операция «Алкоголь».</p> <p>Информация о выявленных нарушениях в сфере потребительского рынка размещалась на Интернет-сайтах информационных агентств, на официальном сайте МВД по РК.</p>
19	<p>Организация и проведение ветеринарно-санитарной экспертизы животноводческой продукции,</p>	<p>Управлением ветеринарии РК в 2016 году проведено 1422845 ветеринарно-санитарных экспертиз животноводческой продукции, в том числе 24536 экспертиз свиней, 1389784 экспертиз птицы, 35 экспертиз мелкого рогатого скота, 1051 экспертиз кроликов и нутрий, 5123 экспертизы диких промысловых животных, 289 экспертиз других видов животных.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	<p>произведенной на территории Республики Карелия, и продукции растительного происхождения непрямого происхождения, реализуемой на розничных рынках</p>	
20	<p>Выявление и пресечение фактов ненадлежащей рекламы и ведения недобросовестной конкуренции в сферах, затрагивающих права и интересы потребителей</p>	<p>Карельским УФАС России рассмотрено 141 заявление о нарушении законодательства о рекламе. По результатам рассмотрения заявлений возбуждено 35 дел об административных правонарушениях, 9 дел о нарушении законодательства о рекламе возбуждено по собственной инициативе.</p> <p>Комиссией по рассмотрению дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, принято 42 решения о наличии нарушения законодательства. В двух случаях факты нарушений не подтвердились. По результатам рассмотрения выдано 20 предписаний об устранении нарушений, все предписания были исполнены в установленные сроки в полном объеме.</p> <p>Всего в 2016 году за нарушение законодательства о рекламе возбуждено и рассмотрено 65 дел об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 14.3, 14.3.1, 14.38 КоАП РФ, по результатам рассмотрения наложены штрафы на общую сумму 879,5 тыс. руб. По 12 делам из 65 применено административное наказание в виде предупреждения.</p> <p>Факты недобросовестной конкуренции в сферах, затрагивающих права потребителей, Карельским УФАС России не выявлены.</p>
21	<p>Выявление и пресечение фактов нарушений антимонопольного законодательства доминирующими хозяйствующими субъектами, результатом которых явилось</p>	<p>Карельским УФАС России в 2016 году фактов нарушений антимонопольного законодательства доминирующими хозяйствующими субъектами, результатом которых явилось ущемление интересов неопределенного круга лиц, не выявлено.</p>

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	или может явиться ущемление интересов неопределенного круга потребителей	
22	Ежеквартальная проверка отчетности застройщиков об осуществлении деятельности, связанной с привлечением средств участников долевого строительства, для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости	Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РК проводились плановые камеральные проверки соблюдения застройщиками требований федерального законодательства об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости путем рассмотрения и анализа ежеквартальной отчетности застройщиков об осуществлении деятельности, связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства. В отношении двух застройщиков республики по результатам камеральных проверок вынесено предписание об устранении нарушений законодательства о долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, в части непредставления отчетности об осуществлении деятельности, связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства.
23	Заключение соглашения о сотрудничестве и взаимодействии с органами исполнительной власти Республики Карелия, территориальным и органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, органами местного самоуправления и общественными	Госжилинспекцией РК в 2016 году заключено соглашение о взаимодействии в сфере осуществления надзорных мероприятий на объектах жилищного фонда с Главным управлением МЧС России по РК. Также заключены Соглашения о взаимодействии с: Советом ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов РК, Карельским республиканским отделением МОО «ВСЕ ДОМА», Региональным центром НП «ЖКХ Контроль», Ассоциацией организаций ЖКХ содействия развитию жилищного контроля и надзора, НП «Объединение товариществ собственников жилья и жилищно-строительных кооперативов города Петрозаводска», ФГБОУ ВПО «Петрозаводский государственный университет», ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ», ГАОУ СПО РК «Петрозаводский техникум городского хозяйства», Уполномоченным по защите прав предпринимателей РК, Госжилинспекциями Мурманской и Вологодской областей.

№ п/п	Содержание мероприятия	Отчет о выполнении
	организациями в сфере жилищно- коммунального хозяйства	
24	Проведение мониторинга качества предоставляемых в Республике Карелия туристских услуг	<p>Министерство культуры РК в целях повышения эффективности и качества обслуживания туристов, конкурентоспособности региональных туристских услуг, роста квалификации, профессионализма и творческой инициативы специалистов туристской индустрии ежегодно проводится республиканский конкурс «Лидеры карельского турбизнеса». В настоящее время наблюдается тенденция снижения активности обращений граждан по вопросам некачественного предоставления туристских услуг туроператорами и другими представителями туристского бизнеса Республики Карелия.</p> <p>ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» на постоянной основе проводится работа по оказанию информационной и консультативной поддержки граждан.</p> <p>На туристском портале www.ticrk.ru (www.visitkarelia.travel) ежедневно актуализируется информация по разным объектам туристской инфраструктуры Республики Карелия, турпродуктам, объектам показа, транспортной инфраструктуре. В 2016 году запущены публичные страницы ГБУ «Информационный туристский центр Республики Карелия» в социальной сети Facebook.</p>